

РАБОЧАЯ ГРУППА МСЖД
ПО COVID-19

RAILsilience

Меры по борьбе с пандемией Covid-19, принимаемые
железнодорожным сектором в период карантина

Май 2020 г.



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

Оглавление

1. РАБОЧАЯ ГРУППА МСЖД ПО COVID-19.....	5
1.1. ПОВЫШЕНИЕ УСТОЙЧИВОСТИ ОБЩИМИ СИЛАМИ	6
1.2. МЕТОДЫ.....	7
2. ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ СЕКТОР В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19.....	8
2.1. РЕЖИМ КАРАНТИНА В СВЯЗИ С ПАНДЕМИЕЙ COVID-19, ВВЕДЕННЫЙ В РАЗНЫХ СТРАНАХ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ, И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА СЕКТОР ПАССАЖИРСКИХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК	8
2.2. ГРУЗОВЫЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ КАК ОСНОВНОЕ СРЕДСТВО ДОСТАВКИ ТОВАРОВ ПЕРВОЙ НЕОБХОДИМОСТИ В ПЕРИОД КРИЗИСА	9
2.3. ПОДДЕРЖКА, КОТОРУЮ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ СЕКТОР ОКАЗЫВАЕТ СЕКТОРУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ	11
2.4. СОЦИАЛЬНОЕ УЧАСТИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО СЕКТОРА.....	13
3. ОТВЕТНЫЕ МЕРЫ	14
3.1. РАБОЧАЯ ГРУППА	14
3.2. НЕПРЕРЫВНОСТЬ РАБОТЫ	14
3.2.1. Сотрудничество с властями	14
3.2.2. Наличие персонала	16
3.2.3. Защита сотрудников	17
3.2.4. Обучение персонала	18
3.2.5. Вопросы физической и цифровой безопасности	18
3.3. ПРОТОКОЛЫ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ПОДОЗРЕНИЯ НА COVID-19	19
4. МЕРЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ВИРУСА	21
4.1. ПРОТОКОЛЫ УБОРКИ ПОМЕЩЕНИЙ.....	21
4.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНТИСЕПТИЧЕСКИХ ГЕЛЕЙ	21
4.3. ПРОВЕРКА ТЕМПЕРАТУРЫ ТЕЛА	22
4.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАСОК	22
4.5. ИЗМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ НА ПАССАЖИРСКИЕ ПОЕЗДА.....	23
4.6. МЕРЫ ПО ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ ПАССАЖИРАМ С ОГРАНИЧЕННОЙ МОБИЛЬНОСТЬЮ ..	24
4.6.1. Положение и особенности служб по оказанию помощи	24
4.6.2. Соблюдение норм социального дистанцирования при оказании помощи	24
4.6.3. Взаимодействие с ассоциациями и другими заинтересованными лицами	24

5. МЕРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	26
5.1. ВНУТРЕННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ.....	26
5.2. ВНЕШНЯЯ КОММУНИКАЦИЯ.....	28
6. ЭТИЧЕСКИЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ.....	33
7. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	35
7.1. ПЕРВАЯ АНКЕТА	35
7.2. ВТОРАЯ АНКЕТА	36

1. РАБОЧАЯ ГРУППА МСЖД ПО COVID-19

В связи со вспышкой коронавирусной инфекции МСЖД учредил рабочую группу, в состав которой вошли компании — члены МСЖД, эксперты и другие заинтересованные лица (ААЖД, AFRA, Африканский союз, ALAF, AllRail, ANPTrilhos, APTA, CER, ЦИТ, EIM, EPF, ERFA, ETF, ЕТОА, ИАТА, ОТИФ, МСОТ и ЕЭК ООН¹), для того чтобы выработать инструменты по урегулированию кризиса с учетом специфики железнодорожного сектора.

Основная задача рабочей группы МСЖД по Covid-19 заключается в том, чтобы обеспечить надежную платформу, в рамках которой члены организации и коллеги из других транспортных объединений смогут обмениваться информацией по поводу кризиса. Перед лицом беспрецедентного глобального кризиса очень важно иметь возможность проводить общие встречи и изучать опыт друг друга, поскольку от успеха совместной работы зависят наши усилия по защите жизней людей и одновременному сохранению минимально необходимого объема жизненно важных услуг, которые оказывает наш сектор, — услуг транспортного сообщения.

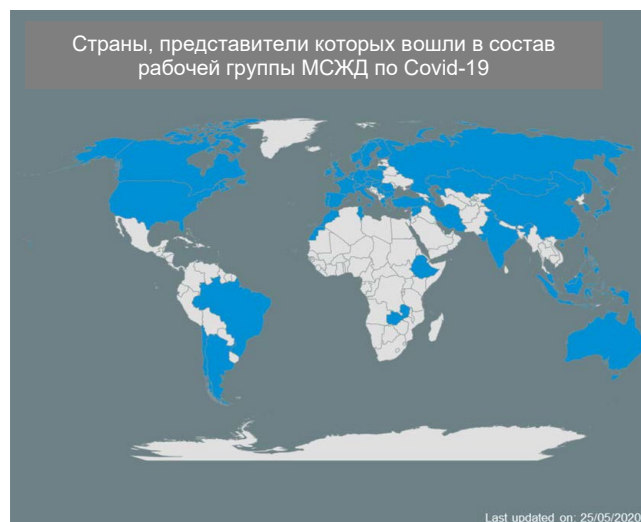


Рис. 1. Карта мира, на которой голубым цветом отмечены страны, направившие своих представителей для участия в рабочей группе МСЖД по Covid-19 по состоянию на 25 мая 2020 г.

1. ААЖД: Ассоциация американских железных дорог, AFRA: Французская ассоциация железных дорог, ALAF: Латиноамериканская ассоциация железных дорог, AllRail: Альянс новых участников железнодорожного сектора, ANPTrilhos: Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos/Национальная ассоциация операторов пассажирских железнодорожных перевозок, APTA: Американская ассоциация общественного транспорта, CER: Сообщество европейских железных дорог, ЦИТ: Международный комитет по железнодорожному транспорту, EIM: Европейская ассоциация операторов железнодорожной инфраструктуры, EPF: Европейская федерация пассажирских перевозок, ERFA: Европейская ассоциация грузовых железнодорожных перевозок, ETF: Европейская федерация работников транспорта, ЕТОА: Европейская туристическая ассоциация, ИАТА: Международная ассоциация воздушного транспорта, ОТИФ: Межправительственная организация по международным железнодорожным перевозкам, МСОТ: Международный союз общественного транспорта, ЕЭК ООН: Европейская экономическая комиссия ООН.

Поскольку этот кризис по-прежнему носит глобальный характер, для борьбы с ним также требуются всеобщие ответные меры, и МСЖД располагает уникальными инструментами для создания пространства, в котором смогут взаимодействовать и сотрудничать различные железнодорожные компании и организации со всего мира. В заседаниях нашей рабочей группы принимают участие представители железнодорожных секторов Азии, Африки, Европы, Ближнего Востока, Океании, Южной и Северной Америки, и все они получают возможность для изучения опыта и знаний друг друга (рис. 1).

Успех мер реагирования, принимаемых железнодорожными компаниями, зависит от того, насколько эффективно они могут адаптироваться к изменяющимся условиям и насколько гибким будет их подход к повседневным операциям как в настоящий момент, так в кратко- и среднесрочной перспективе.

1 марта 2020 г. было опубликовано и размещено в сети Руководство МСЖД для железнодорожных организаций, доступное по адресу: <https://uic.org/news/article/Covid-19>. После этого активный обмен информацией между членами МСЖД продолжился. Для ознакомления с полным объемом информации, предоставленной членскими организациями, необходимо присоединиться к рабочей группе и зарегистрироваться в сети экстранет МСЖД в разделе «Рабочая группа по Covid-19»: [https:// extranet.uic.org/index.php](https://extranet.uic.org/index.php).

Вся полученная информация также была объединена в виде общей базы данных в формате Excel. В рамках этой базы данных мы также готовим сводные бюллетени по определенным темам, как то: объем оказания пассажирских перевозок, контроль закрытия границ (для пассажирских перевозок), торговля на вокзалах и станциях, обеспечение антисептическими гелями на вокзалах и станциях, протоколы уборки помещений, протоколы действий в случае подозрения на Covid-19 и т. д.

Тематическая мультимедийная информация имеется в медицентре МСЖД по адресу: <https://mediacenter.uic.org/fr>.

6 Рабочая группа МСЖД по Covid-19 также создала группу в социальной сети LinkedIn, где публикуются тематические материалы из прессы и информация о предстоящих семинарах. Присоединиться к группе: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

Рабочая группа продолжает свою важную деятельность по обмену информацией и сегодня, на этапе восстановления обычной экономической активности. **В настоящем документе, однако, приводятся сведения о работе железнодорожных компаний в период карантина в связи с Covid-19, которые были получены рабочей группой в разгар кризиса.** Далее описываются меры, принятые железнодорожным сектором для урегулирования кризиса и наглядно свидетельствующие об устойчивости железнодорожных предприятий перед лицом чрезвычайной ситуации.

1.1. ПОВЫШЕНИЕ УСТОЙЧИВОСТИ ОБЩИМИ СИЛАМИ

Вспышка коронавируса (Covid-19) стала беспрецедентным событием мирового масштаба, и люди по всему миру до сих ощущают на себе последствия этой пандемии. Тем не менее железнодорожному сектору удалось мобилизовать силы и продолжить работу, одновременно обмениваясь с коллегами опытом и наиболее эффективными методами противостояния кризису. При этом железные дороги наглядно продемонстрировали свою способность успешно и своевременно противостоять пандемии, смягчать ее последствия и адаптироваться к ним, а также общими силами и эффективно восстанавливаться после потерь, продолжая оказывать или возобновляя оказание жизненно важных услуг в области грузовых и пассажирских железнодорожных перевозок. Как следует из настоящего документа, все это стало особенно очевидно в период повсеместного карантина и прекращения экономической деятельности, которые были введены правительствами разных

Железнодорожный сектор сегодня уже доказал свою устойчивость и намерен сохранять ее и в будущем. Вот почему в этом документе речь пойдет о «железнодорожной устойчивости» (RAILsilience!).

1.2. МЕТОДЫ

Рабочая группа подготовила и распространила среди своих членов две анкеты (см. приложение). Цель первой анкеты состоит в том, чтобы выявить наиболее эффективные операционные и информационные меры, которые были приняты членами группы для того, чтобы предотвратить распространение Covid-19. Ответы на первую анкету были получены от 61 члена рабочей группы. Большинство участников рабочей группы отвечали непосредственно на вопросы анкеты, однако некоторые также направили в качестве ответов на анкету ряд тематических документов, которые уже были ранее подготовлены их организациями. Вторая анкета была разработана в целях анализа условий сохранения непрерывной работы, протоколов уборки помещений и вопросов физической и цифровой безопасности. Ответы на эту анкету были получены от 37 организаций. Некоторые респонденты отвечали не на все вопросы анкеты. Поскольку анкеты были распространены среди участников в период карантина, введенного в связи с Covid-19 в разных странах на государственном уровне, полученные ответы отражают ситуацию по состоянию на тот момент.

Ответы на вопросы анкеты были объединены в массив данных, который лег в основу вышеупомянутой базы данных рабочей группы по реагированию на Covid-19. При изучении полученных данных был использован метод тематического анализа. Тематический анализ представляет собой социологический метод, используемый для выявления, изучения и протоколирования тенденций («тем») на основании определенного набора данных. Он состоит из следующих этапов:

1. ознакомление с массивом данных (в данном случае изучение ответов на вопросы двух анкет рабочей группы);
2. поиск тенденций (с учетом взаимосвязей между данными и выявления сходств и различий и т. д.);
3. подготовка отчета (в целях разъяснения сложной системы связей между данными).

Указанный отчет приводится ниже.



2. ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СЕКТОР В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19

2.1. РЕЖИМ КАРАНТИНА В СВЯЗИ С ПАНДЕМИЕЙ COVID-19, ВВЕДЕННЫЙ В РАЗНЫХ СТРАНАХ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ, И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА СЕКТОР ПАССАЖИРСКИХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

За время, которое прошло с момента публикации первого руководства рабочей группы МСЖД по Covid-19, многие правительства по всему миру приняли решение ввести в своих странах режим карантина и изоляции, а те из них, кто предпочел воздержаться от подобных мер, все же настоятельно рекомендовали населению оставаться дома. В большинстве случаев режим карантина означал необходимость придерживаться самоизоляции, прекращение работы школ и предприятий розничной торговли, если они не обеспечивают население товарами первой необходимости, и ограничение передвижения людей за исключением особых случаев (например, посещений врача). Последнее требование также не распространялось на работников жизнеобеспечивающих отраслей. В период действия карантина правительства разных стран четко обозначили, что железнодорожные перевозки относятся к числу жизненно важных услуг, и потому большинство членов МСЖД поддерживали хотя бы минимально необходимый уровень обслуживания, причем некоторые из них смогли сохранить до 90% от общего объема перевозок. Исключением стали, например, такие страны, как Болгария, Украина, Казахстан, Румыния, Индия и Республика Словения, где работа железных дорог была остановлена полностью.

После введения режима карантина были приостановлены все трансграничные пассажирские перевозки, однако это правило не распространялось на грузовые железнодорожные перевозки (рис. 2).



Рис. 2. Ответы, полученные от 51 члена рабочей группы и касавшиеся объема пассажирских перевозок, который их компаниям удалось сохранить после начала пандемии Covid-19. Некоторые международные железнодорожные компании даже смогли обеспечить перевозки через закрытые границы (так, поезд «Евростар» по-прежнему курсирует по маршрутам «Лондон — Париж» и «Лондон — Брюссель»).

В Европе многие правительства начали обращаться к операторам с просьбой прекратить железнодорожное сообщение с Италией. После того как Европейская комиссия приняла решение закрыть внешние границы, многие государства — члены ЕС также закрыли свои внутренние границы для пассажирских перевозок. В Северной Америке оператор пассажирских перевозок США Amtrak и оператор пассажирских перевозок Канады VIA Rail также полностью прекратили международное железнодорожное сообщение. Пригородные поезда в приграничных районах продолжили функционировать, поскольку ряд работников жизнеобеспечивающих отраслей, проживающих в одной стране, но при этом работающих в другой, нуждались в транспортных услугах, оказание которых, как правило, продолжалось по разрешению местных властей. В дальнейшем, после того как границы стран были полностью закрыты для пассажирских перевозок, гражданам той или иной страны нередко предоставлялась возможность вернуться на родину на поезде. В таких странах, как Нидерланды, где было принято решение не закрывать границы, на некоторых границах железнодорожное сообщение все же прекращалось, поскольку соседние страны, например Бельгия, не пропускали междугородние поезда на свою территорию. Закрытие границ обеспечивалось либо за счет прекращения пассажирских перевозок, либо в результате ограничительных мер пограничных властей и не являлось следствием решений, принимаемых железнодорожным сектором. Следует отметить, что ряд международных железнодорожных компаний, например «Евростар» и «Талис», продолжили оказывать услуги пассажирских перевозок в ограниченном объеме и в соответствии с требованиями властей, чтобы у людей, оказавшихся за рубежом, была возможность вернуться на родину.

В соответствии с распоряжениями правительств на железнодорожных вокзалах и станциях большинства стран была прекращена работа торговых точек, однако в отношении закрытия самих станций в разных странах (и даже внутри одной и той же страны) принимались очень разные решения. Так, например, в Индии все железнодорожные станции и вокзалы были (и остаются) полностью закрыты для посетителей, тогда как в Нидерландах никаких ограничений не вводилось. В определенных обстоятельствах, когда число случаев инфицирования Covid-19 было слишком велико, правительства давали распоряжение закрыть конкретные железнодорожные станции, как это произошло, например, в г. Ухань, Китай, или в провинции Ломбардия, Италия. Несмотря на закрытие станций для посетителей, поезда продолжали следовать через эти регионы без каких-либо ограничений.

2.2. ГРУЗОВЫЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ КАК ОСНОВНОЕ СРЕДСТВО ДОСТАВКИ ТОВАРОВ ПЕРВОЙ НЕОБХОДИМОСТИ В ПЕРИОД КРИЗИСА

В период действия режима карантина правительства рассматривали грузовые поезда в качестве основного средства доставки населению таких товаров первой необходимости, как продовольствие, уголь и лечебно-гигиенические материалы (например, лекарственные препараты, средства индивидуальной защиты (СИЗ) и т. п.). Тем не менее общий объем грузовых перевозок в этот период сократился. Во всех странах, принимавших участие в опросе, правительства не вводили каких-либо ограничений в отношении грузовых перевозок. Сами респонденты продолжали работу по оказанию услуг грузовых перевозок.

В большинстве стран международное железнодорожное сообщение в секторе грузовых перевозок сохранялось и в период карантина. Многие компании, участвовавшие в опросе, особо отметили высокую эффективность сотрудничества между железными дорогами разных стран. В Польше было введено требование о представлении списков сотрудников, задействованных в трансграничных перевозках. Во многих европейских странах машинисты должны иметь при себе официальные разрешения на пересечение границы. Более того, Европейская комиссия, в соответствии с собственным [Постановлением от 23 марта 2020 г.](#), ввела режим «зеленой улицы» в пунктах пересечения границ в целях обеспечения

RAILsilence: Меры по борьбе с пандемией Covid-19, принимаемые железнодорожным сектором в период карантина непрерывного грузопотока на территории ЕС и отсутствия задержек в доставке грузов и передвижении работников транспортной отрасли.

Компании утвердили план перевозок, рассчитанный на удовлетворение рыночного спроса и обеспечение в случае необходимости дополнительных мощностей для перевозки необходимых товаров. Когда в Европе возник дефицит макаронных изделий, вызванный тем, что население начало активно делать запасы, DB («Немецкая железная дорога»), Германия, совместно с немецкой сетью магазинов-дискаунтеров ALDI и компанией по производству макаронных изделий Cusina pasta доставила более 400 тыс. упаковок макаронной продукции в более чем 650 магазинов сети на юге Германии (рис. 3). Network Rail (Сеть железных дорог Соединенного Королевства) также уведомила нас о том, что благодаря включению сотрудников сектора грузовых железнодорожных перевозок в число работников жизнеобеспечивающих отраслей они смогли поддерживать работу сектора в нормальном режиме и что объем перевозок продовольствия по железной дороге в Уэльсе и на маршруте, соединяющем Западный Лондон и Корнуолл, за неделю увеличился на 20%. В качестве еще одного примера, свидетельствующего о значимости грузовых железнодорожных перевозок, можно привести использование длинносоставных грузовых поездов на маршруте «Китай — Россия — Латвия — Калининградская область». В то же время в большинстве стран наблюдалось падение объемов грузоперевозок, связанное с прекращением работы многих производств в период карантина.



Рис. 3. DB перевезла более 200 тонн макаронных изделий

Большинство компаний ввели протоколы проведения дезинфекции вагонов, а в некоторых даже был предусмотрен порядок действий по дезинфекции грузов. В Швейцарии на сортировочных станциях были предусмотрены дезинфицирующие средства и повсеместно соблюдались правила, установленные Федеральным управлением здравоохранения (например, сохранение дистанции).

Важная задача, которая стоит перед всеми компаниями, заключается в мониторинге состояния сотрудников и обеспечении безопасности их работы. Всем сотрудникам предоставляются жидкие антисептики и средства для дезинфекции помещений. В Италии машинистам выдаются средства индивидуальной защиты (маски для лица FFP2-FFP3, обеззараживающий гель для рук, одноразовые перчатки).

2.3. ПОДДЕРЖКА, КОТОРУЮ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ СЕКТОР ОКАЗЫВАЕТ СЕКТОРУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Железнодорожный сектор также играет важную роль в создании общественной «железнодорожной устойчивости» в период карантина за счет активного сотрудничества со службами здравоохранения в целях удовлетворения их потребностей.

Инициатива по превращению высокоскоростных поездов в медицинские была впервые выдвинута и апробирована во Франции в мае 2019 г. SNCF (Национальное общество железных дорог Франции) использовало свои двухэтажные высокоскоростные поезда для перевозки пациентов с подтвержденной инфекцией Covid-19 в состоянии медикаментозной комы с востока страны, где больницы были уже переполнены, на запад, где оставались возможности для приема больных. Таким образом была снижена нагрузка на систему здравоохранения и обеспечен более качественный уход за пациентами (рис. 4).



Рис. 4. Внутри медицинского поезда SNCF

Нижний этаж обычно используется для перевозки пациентов, которые лежат на носилках, закрепленных поверх стандартных сидений, а на верхнем этаже находятся медицинские работники и охрана. Каждый поезд может перевозить 28 пациентов, 50 работников здравоохранения и 10 тонн медицинского снаряжения, например кислородных баллонов. SNCF поделилась методами организации таких перевозок с членами рабочей группы, наглядно продемонстрировав важность роли рабочей группы МСЖД с точки зрения обмена передовым опытом.

Еще один вариант использования подвижного состава был предложен «Индийскими железными дорогами», которые переоборудовали вагоны в передвижные инфекционные боксы. Эти боксы использовались для размещения пациентов с Covid-19, которых предстояло транспортировать в больницы, где наблюдалась острая нехватка коек. Благодаря этому были созданы дополнительные 320 тыс. койко-мест. (рис. 5). Некоторые железнодорожные здания также были переоборудованы в изоляционные центры.



Рис. 5. Фото передвижных инфекционных боксов, предоставленных «Индийскими железными дорогами».

Железнодорожный грузовой транспорт также сыграл важную роль в увеличении пропускной способности больниц. KTZ Express (подразделение «Казахстанских железных дорог») организовало перевозку 226 мобильных домов, которые были использованы в качестве элементов модульной инфекционной больницы, обеспечив тем самым 280 дополнительных койко-мест.

В Китае работники здравоохранения из разных регионов страны отправлялись в Ухань на поезде, чтобы оказывать медицинскую помощь местным жителям.

SNCF предоставила всем работникам здравоохранения и лицам, занимающимся уходом за пациентами, право на бесплатный проезд в междугородных и высокоскоростных поездах в дополнение к уже имеющемуся праву на бесплатное пользование услугами местного общественного транспорта, что позволило укомплектовать местные больницы дополнительными кадрами. Помимо этого, SNCF командировала часть собственных медицинских работников в больницы и дома престарелых.

У многих железнодорожных компаний уже имелся собственный запас масок на случай эпидемии, и, по согласованию с властями, они передали эти запасы сектору здравоохранения, который столкнулся с проблемой нехватки таких масок.

2.4. СОЦИАЛЬНОЕ УЧАСТИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО СЕКТОРА

Железнодорожный сектор также способствует общественной «железнодорожной устойчивости» в период карантина за счет принятия ряда социальных мер.

Так, «Индийские железные дороги», действуя при помощи своих дочерних предприятий IRCTC (Корпорация «Индийских дорог» по выездному ресторанному обслуживанию и туризму) и RPF, ежедневно снабжает продовольствием малоимущих и бездомных людей в рамках собственной социальной ответственности.

Во Франции SNCF активизировала сотрудничество со службами гуманитарной помощи населению в чрезвычайных ситуациях, выделив несколько тысяч продовольственных наборов и стеганых ватных одеял, а также использовав некоторые принадлежащие компании здания для размещения людей, не имеющих возможности оставаться дома в условиях самоизоляции (пожилых людей, медицинского персонала и жертв домашнего насилия).

И наконец, сотрудники железных дорог (например, PKP Group в Польше) оказывали активную помощь местному населению, чтобы пожилые люди и люди, вынужденные пребывать на карантине, имели возможность получать на дом товары первой необходимости.



3. ОТВЕТНЫЕ МЕРЫ

3.1. РАБОЧАЯ ГРУППА

Многие железнодорожные предприятия создали собственные рабочие группы для решения проблем, возникших в связи с пандемией Covid-19, как на стратегическом уровне, так и в рамках повседневных и рутинных операций. Рабочая группа обычно включает в себя совет директоров и представителей подразделений/направлений компании (пассажирские перевозки, грузовые перевозки, инфраструктура и т. д.), ответственных за обеспечение соблюдения постановлений национальных правительств и контроль повседневной работы компании (эксплуатация, персонал, коммуникация, меры по профилактике и минимизации последствий) при поддержке отдельных рабочих групп, в обязанности которых входит решение конкретных задач по их направлениям и реализация ряда мер, касающихся организации пассажирских перевозок, безопасности сотрудников, транспортировки грузов и действий в чрезвычайной ситуации (связи с общественностью, коммуникация, операции, материально-техническое обеспечение и т. д.) Некоторые компании приняли решение учредить дополнительные рабочие группы по урегулированию кризиса, вызванного Covid-19.

Индия, Польша и Марокко создали многоуровневые структуры рабочих групп: центральный блок (руководящий уровень), ответственный за соблюдение распоряжений правительства, урегулирование кризиса, работу персонала и операции в целом, и региональный блок, обеспечивающий повседневное и непрерывное функционирование компании.

Голландский железнодорожный оператор NS выделил четыре блока для противостояния последствиям пандемии Covid-19. Стратегическая и тактическая группы, существовавшие и ранее, выступали в качестве контактных лиц для взаимодействия с органами власти и решения логистических и эксплуатационно-хозяйственных вопросов (график), тогда как группы по обеспечению непрерывного функционирования компании и по экономическому восстановлению сосредоточили свои усилия на урегулировании кризиса в средне- и долгосрочной перспективе (финансовые аспекты, сертификация, будущие проекты).

В ряде случаев, как это произошло, например, в Венгрии, компания переходит под непосредственный контроль национальной рабочей группы, учрежденной правительством страны.

3.2. НЕПРЕРЫВНОСТЬ РАБОТЫ

3.2.1. Сотрудничество с властями

Общее сотрудничество

Объем перевозок в период кризиса в большинстве стран резко сократился — главным образом в связи со снижением спроса, но также по причине жестких требований в отношении охраны здоровья со стороны государственных властей. В сложившейся ситуации внутренние железнодорожные службы по обеспечению технической, физической и цифровой безопасности получили поддержку со стороны национальных правоохранительных органов, которые в случае необходимости оказывали помощь с проверкой пассажиров при входе на станции и перед посадкой в вагоны.

Большинство железнодорожных предприятий создали специализированные рабочие группы (см. выше) и активно взаимодействовали с рядом министерств,

RAILsilence: Меры по борьбе с пандемией Covid-19, принимаемые железнодорожным сектором в период карантина, причем в некоторых компаниях были назначены специальные контактные лица для такой работы.

Лицензии

Одна из основных проблем, с которыми столкнулись компании при сохранении жизненно важных услуг в условиях карантина, заключалась в необходимости проведения переговоров с органами власти на тему продления сроков действия лицензий. Под лицензирование могут подпадать такие аспекты, как проведение медосмотров, выборочные проверки на употребление алкоголя/наркотиков, регулярная переподготовка персонала, количество часов работы, квалификация машинистов и соответствие путей, подвижного состава и систем сигнализации различным нормативам. Поскольку во многих странах работа надзорно-контрольных органов так же была приостановлена в связи с карантином, проведение необходимых инспекций/проверок для выдачи железным дорогам лицензий стало невозможным. Большинство компаний-членов смогли договориться с национальными властями о продлении сроков возобновления лицензий и/или их переноса на время окончания карантина (рис. 6). Многие из тех, кто заявил, что власти не предоставили им подобных послаблений, в то же время признали, что срок действия их лицензий истекает еще не скоро, и потому эта проблема для них не является актуальной.

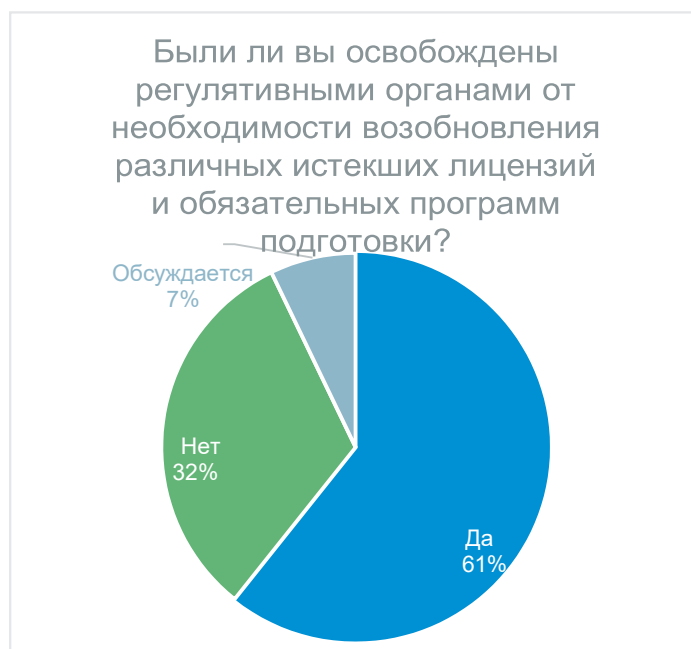


Рис. 6. Ответы на вопрос «Как вы действовали в случае истечения срока действия различных лицензий и обязательных программ подготовки (например, в случае проверок, касающихся оказания медицинской помощи, управления рисками и технической безопасности)?»

3.2.2. Наличие персонала

Главное условие непрерывного функционирования компании — это наличие квалифицированного персонала, готового продолжать работу. Кризис, вызванный Covid-19, повлек за собой целый ряд причин возможного сокращения численности сотрудников, включая введение карантина, отказ персонала выходить на работу из страха перед инфекцией и общее снижение объема перевозок. Любопытно, что в этом вопросе железнодорожные компании разделились примерно поровну: половина из них столкнулась с сокращением кадрового состава, а во второй половине численность персонала осталась неизменной (рис. 7).



Рис. 7. Ответы на вопрос «Как вы решали проблему сокращения численности персонала?»

Те, кому удалось сохранить численность сотрудников на нормальном уровне, добились этого за счет перевода значительной части персонала на работу из дома. Еще один эффективный способ обеспечить непрерывность железнодорожных перевозок, успешно опробованный многими компаниями, заключался в разделении сотрудников на группы, которые ни при каких обстоятельствах не пересекались и не работали вместе, что позволило избежать перекрестного инфицирования. При этом работа была организована по принципу ротации. Компании, столкнувшиеся со снижением численности персонала, тем не менее, смогли обеспечить минимально необходимый объем перевозок в соответствии с требованиями властей, так как спрос на транспортные услуги обычно тоже сокращался.

15

3.2.3. Защита сотрудников

Если сотрудники останутся без защиты, то вы останетесь без сотрудников! Все компании, принявшие участие в опросе, подтвердили, что принимали и принимают множество мер для защиты своих работников. Все они продолжают поддерживать практику социального дистанцирования и другие модели поведения, которые способствуют снижению риска распространения Covid-19 (например, рекомендации прикрывать рот/нос локтем при кашле/чихании).

- ✓ Доступ: единый вход в здание (в случае если входов несколько, должен быть предусмотрен указатель) и вход для машинистов;
- ✓ Наличие коридора, по которому каждый вновь прибывающий сотрудник должен пройти до стойки, где производится обязательный замер температуры тела.

Административный персонал

- ✓ Кадровый состав: разделение как минимум на две группы, то есть в офисе одновременно находится только половина от общего числа всех сотрудников.
- ✓ Разное время начала работы (то есть 20% сотрудников того или иного подразделения начинают работу в 7 утра, 50% — в 8 утра, 30% — в 9 утра).
- ✓ Организация движения работников по коридорам и пользования лифтами в виде одного потока.

Организация питания/работа столовых

- ✓ Столы должны быть расставлены таким образом, чтобы обеспечить соблюдение мер социального дистанцирования (по одному человеку за столиком). Некоторые предприятия рекомендуют сотрудникам получать в столовой готовую упаковку с обедом и питаться отдельно, за своим рабочим столом. Питание для посетителей, не являющихся сотрудниками, не предусмотрено.
- ✓ Проведение заседаний в формате веб-конференций, в том числе внутренних совещаний, или в урезанном составе (не более 10 участников).
- ✓ Отказ от любых общественных собраний (перерывы на кофе, утренние собрания сотрудников департамента).
- ✓ Уборка и дезинфекция: наличие влажных салфеток и антисептических гелей. В некоторых компаниях было введено правило об обработке мобильных телефонов и планшетов при входе в офис. Возможно распространение влажных салфеток и воды среди сотрудников.
- ✓ Туалет: ограничение числа человек, которые одновременно могут находиться в туалетной комнате (в зависимости от размера помещения).
- ✓ Вентиляция здания должна быть настроена таким образом, чтобы в помещение постоянно поступал чистый воздух; необходимо предусмотреть более регулярную чистку/замену фильтров.
- ✓ Обучение сотрудников новому распорядку и регламенту.

Меры в отношении сотрудников, особо уязвимых перед вирусом: сохранение режима карантина.

3.2.4. Обучение персонала

В большинстве случаев проведение программ повышения квалификации персонала было приостановлено или отложено на время действия карантина и в соответствии с рекомендациями национальных властей. В то же время ряд компаний, например в Польше, России и Казахстане, приняли решение использовать платформы электронного обучения для обеспечения дальнейшей подготовки кадров. Более того, все больше компаний рассматривают возможность расширенного использования платформ онлайн-обучения для постоянной подготовки кадрового состава и после окончания пандемии Covid-19.

16

Что касается информации о Covid-19 (протоколы действий в случае подозрения на Covid-19, уборка и дезинфекция, коммуникация и т. д.), то компании использовали неофициальные каналы внутренней коммуникации для соответствующей подготовки персонала (инструктаж в отношении протоколов, обучающие видео, плакаты и т. д.). В ряде стран, например в Марокко и Иране, были организованы специальные тренинги, в том числе в отношении санитарно-гигиенических мер, проводившиеся при участии и с учетом замечаний служб здравоохранения. Некоторые компании также сообщили об обучении сотрудников навыкам взаимодействия с пассажирами на тему Covid-19 (см. раздел 5.2).

3.2.5. Вопросы физической и цифровой безопасности

Несмотря на рост числа вызовов в области кибербезопасности по всему миру, очень немногие члены рабочей группы подтвердили, что стали чаще сталкиваться с проблемами в этой сфере (рис. 8). Причем рост числа таких случаев, как и следовало ожидать, был связан в основном с более активной работой сотрудников из дома. Еще одной проблемой в области безопасности стали случаи вандализма, участившиеся на фоне сокращения численности персонала.

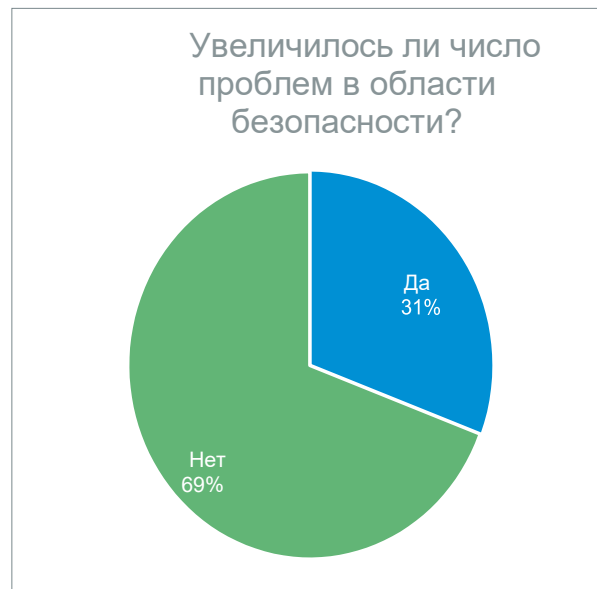


Рис. 8. Ответы на вопрос «Столкнулись ли вы с ростом проблем в области безопасности?»

3.3. ПРОТОКОЛЫ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ПОДОЗРЕНИЯ НА COVID-19

17

Разработанные рабочей группой протоколы действий в случае подозрения на Covid-19, как правило, не зависят от места выявления таких случаев и распространяются в том числе на поезда, станции, помещения и территории железных дорог общего пользования и предназначенные исключительно для персонала (например, офисные здания, диспетчерские залы и т. д.). У большинства компаний уже имеются собственные протоколы, разработанные в рамках тесного сотрудничества с ответственными органами власти. В целом бóльшая часть протоколов обычно включает в себя следующие этапы:

- ✓ следует изолировать человека с подозрением на Covid-19 (например, в специально отведенном помещении на станции или пустом купе в поезде, а если это сотрудник, то его отправляют домой);
- ✓ необходимо обеспечить, чтобы органы дыхания у человека с подозрением на Covid-19 были закрыты маской или иными средствами (например, с помощью ткани);
- ✓ сотрудники, вынужденные взаимодействовать с человеком с подозрением на Covid-19, должны иметь необходимые средства индивидуальной защиты (маски, перчатки и т. д.);
- ✓ если человек с подозрением на Covid-19 находится в поезде, необходимо высадить его на следующей станции по согласованию с властями и организовать медосмотр;
- ✓ после выявления случая подозрения на Covid-19 необходимо связаться с ответственными лицами (службы экстренного реагирования, местные службы здравоохранения и т. д.);
- ✓ проведение дезинфекции всех помещений, которые посещал человек с подозрением на Covid-19.

Некоторые железнодорожные компании также включили в свои протоколы действий требование о получении контактной информации лиц, с которыми тесно контактировал человек с подозрением на Covid-19. После того как у ряда сотрудников канадской компании VIARAIL был выявлен Covid-19, компания смогла отследить контакты инфицированных сотрудников за пять дней до проведения анализа или проявления первых симптомов (в зависимости от того, что произошло раньше), а затем связаться с клиентами, которые могли подвергнуться инфекции в

RAILsilence: Меры по борьбе с пандемией Covid-19, принимаемые железнодорожным сектором в период карантина

этот промежуток времени, по телефону или электронной почте. Греческая компания TrainOSE использует для этих целей европейскую анкету местонахождения пассажира, соблюдая при этом требования Европейского общего регламента о защите персональных данных, и не требует предоставления соответствующей информации от пассажиров. В Азии компании KORAIL и JR East также обеспечивали отслеживание случаев с подозрением на Covid-19.

4. МЕРЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ВИРУСА

4.1. ПРОТОКОЛЫ УБОРКИ ПОМЕЩЕНИЙ

Существующая практика показывает, что важным фактором, от которого зависит успех мер по предотвращению распространения заболевания, является более регулярная и интенсивная уборка и дезинфекция зон общественного пользования и особенно мест, к которым часто прикасается множество людей (таких как, например, дверные ручки). Железнодорожные компании увеличили частоту уборки и включили в протокол уборки дополнительные элементы (например, вирулицидные вещества и более мощные чистящие средства). Многие из них составили новые протоколы, учитывающие особенности нового вируса, и тесно сотрудничали с органами власти и их субподрядчиками. Несмотря на то что новые процедуры доказали свою эффективность, ряд компаний столкнулись с нехваткой дезинфицирующих средств, которые в первую очередь поставлялись в учреждения здравоохранения.

18

4.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНТИСЕПТИЧЕСКИХ ГЕЛЕЙ

Большинство респондентов обеспечили своих сотрудников антисептическими гелями и другими средствами дезинфекции (рис. 9), столкнувшись, однако, при этом с распространенной проблемой дефицита такого рода продукции, поскольку она в приоритетном порядке поставлялась в учреждения здравоохранения. Около половины компаний также установили емкости с антисептическим гелем для всех посетителей на железнодорожных вокзалах и станциях (там же).

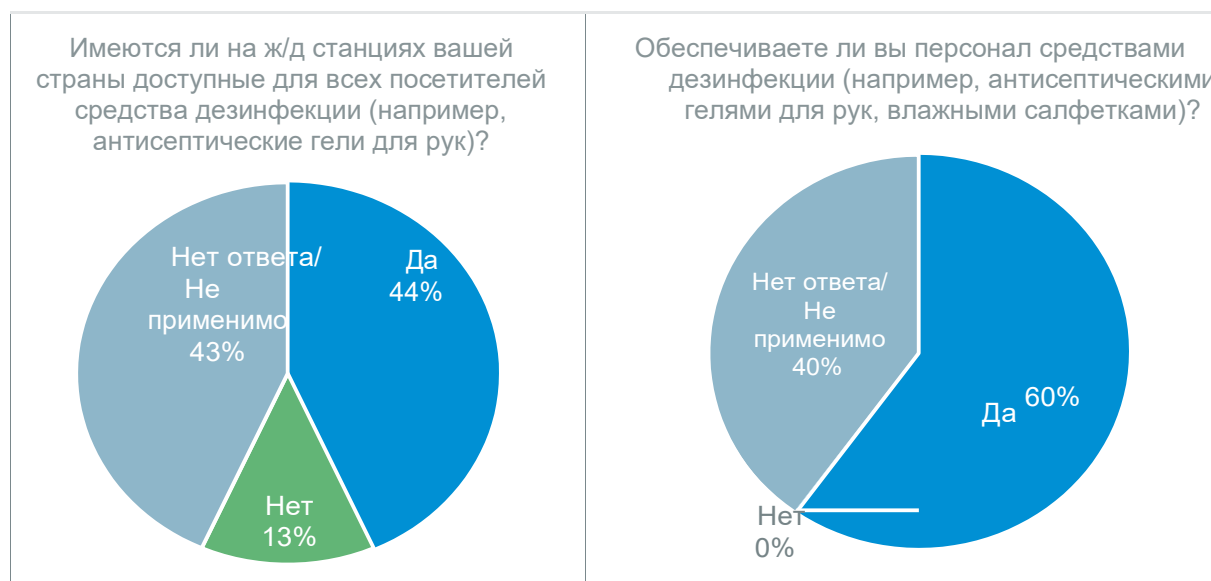


Рис. 9. Информация об использовании антисептических гелей (предоставлена членами рабочей группы)

4.3. ПРОВЕРКА ТЕМПЕРАТУРЫ ТЕЛА

Десять членов нашей рабочей группы прибегли также к такой мере, как проверка температуры тела у сотрудников. Повышенная температура тела в диапазоне от 37,3°C до 37,8°C указывает на то, что данный человек может быть инфицирован Covid-19. По сообщениям членов рабочей группы, они используют для проверки температуры тела преимущественно тепловые, инфракрасные и лазерные термометры. Часть этих компаний также осуществляла проверку температуры тела у пассажиров при входе на станции или при посадке в вагоны.

4.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАСОК

Что касается такой меры противодействия инфекции, как ношение масок, то при ее анализе следует принимать во внимание определенные культурные аспекты. Во многих странах Азии люди привыкли носить маски, чтобы противостоять распространению инфекционных заболеваний, и особенно гриппа, еще задолго до пандемии Covid-19, и потому они оказались хорошо подготовлены (с точки зрения как наличия самих масок, так и информированности об их пользе) к текущему «масочному режиму». Поэтому и пассажиры, и сотрудники компаний с пониманием относятся к просьбам надевать маски. Однако в других странах, включая, например, страны Европы, маски никогда раньше не использовались в качестве средства противостояния пандемии, и принудить людей надевать маски в обязательном порядке оказалось не так просто. В то же время железнодорожные компании пришли к соглашению о том, что в случае подозрения на Covid-19 потенциально инфицированный человек (будь то сотрудник, пассажир или просто посетитель железнодорожной станции) должен быть изолирован и до прибытия уполномоченных служб (например, службы экстренного реагирования, службы здравоохранения), которые займутся оказанием ему необходимой помощи, прикрывать органы дыхания при помощи маски или любой другой ткани/материи.

19

Большинство железнодорожных компаний предоставляет своим сотрудникам, которые работают непосредственно с людьми, средства индивидуальной защиты (СИЗ), включая маски. Некоторые, например KORAIL, обязывают сотрудников носить маски даже в офисах и других зданиях компании.

Железнодорожные компании считают обеспечение сотрудников СИЗ в целях их защиты в период пандемии одной из своих приоритетных задач. В связи с этим некоторые компании даже приступили к собственному производству масок. Эта мера также позволяет не истощать резервы масок, необходимых для сектора здравоохранения. В качестве примера такой компании можно привести Network Rail, разработавшую для своего ремонтно-обслуживающего персонала маску, которая совместима с их защитными касками и производится из переработанных пластиковых бутылок.

Тем не менее нельзя не упомянуть такую важную проблему, как оказание помощи слабослышащим пассажирам в условиях масочного режима. Дело в том, что маски полностью закрывают рот, и в результате лица, имеющие проблемы со слухом, лишаются возможности читать по губам и таким образом взаимодействовать с людьми, которые не владеют языком жестов. В этих случаях в качестве решения можно предложить использовать прозрачные лицевые щитки или маски, которые будут прозрачными в области рта.

Что касается пассажиров, то очень немногие власти в период карантина предписывают всеобщее ношение масок в общественных местах¹, включая железные дороги. В тех случаях, когда эти меры стали обязательными, было

¹ По мере перехода стран от карантина к периоду посткарантина ситуация меняется. Этот вопрос будет более подробно освещен в следующем документе МСЖД на данную тему.

разрешено использовать маски собственного изготовления или любые другие средства, закрывающие область носа и рта, поскольку с дефицитом готовых масок столкнулось большинство стран.

4.5. ИЗМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ НА ПАССАЖИРСКИЕ ПОЕЗДА

Некоторые железнодорожные компании Европы предлагают возможность добровольного бронирования билетов в соответствии со своей политикой открытости системы. Другие компании требуют бронировать билеты заранее в обязательном порядке, причем в первую очередь это касается высокоскоростных поездов.

Некоторые железные дороги изменили свою систему бронирования билетов на пассажирские поезда, ограничив их пропускную способность. Так, например, системы бронирования билетов на высокоскоростные поезда в Китае, Франции, Италии (рис. 10) и другие виды поездов в Греции (рис. 11) и Румынии распределяют места таким образом, чтобы обеспечить минимально безопасную дистанцию между пассажирами. Введение подобных мер не вызвало особых сложностей по причине низкого спроса на билеты. Реализация таких решений, однако, в значительной степени зависит от особенностей подвижного состава, эксплуатируемого той или иной компанией.

Большая часть железных дорог полагается на здравый смысл пассажиров и их готовность соблюдать правила социального дистанцирования во время поездки (если возникает такая потребность), тем более что, как ожидается, сниженный спрос на билеты сохранится и после ослабления ограничений на поездки на большие расстояния для частных лиц. Часть респондентов особо отметили, что социальное дистанцирование должно быть дополнено или, наоборот, заменено другими мерами, такими как, например, ношение масок (включая самодельные и не медицинские маски) или, в некоторых случаях, более интенсивная вентиляция помещений.

20



Рис. 10. Пример компании Trenitalia: пассажиры могут приобретать билеты на места, расположенные через одно (зеленым отмечены места, доступные для бронирования, а серым — места, которые намеренно остаются пустыми), чтобы обеспечить социальное дистанцирование



Рис. 11. Пример компании TrainOSE: введена «умная» система бронирования, допускающая продажу билетов только на половину мест в поезде

4.6. МЕРЫ ПО ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ ПАССАЖИРАМ С ОГРАНИЧЕННОЙ МОБИЛЬНОСТЬЮ

4.6.1. Положение и особенности служб по оказанию помощи

В большинстве европейских стран службы помощи лицам с ограниченной мобильностью продолжили свою работу даже в условиях пандемии Covid-19, но в связи с карантином спрос на их услуги практически отсутствовал. Около 80—90% пассажиров с ограниченной мобильностью в странах Европы отменили свои поездки по железной дороге. В то же время в ряде стран в какой-то момент времени службы помощи временно прекратили свою деятельность по причине нехватки персонала или в связи с требованиями безопасности, согласно инструкциям национальных служб здравоохранения.

В странах, где предусмотрено оказание такого рода помощи, воспользоваться этими услугами можно только при определенных условиях.

- ✓ Эти услуги доступны только для внутренних поездок.
- ✓ Напоминается, что в данный момент желательно оставаться дома и пользоваться общественным транспортом только в случае крайней необходимости и в соответствии со всеми установленными нормами (соблюдение дистанции, ношение масок и перчаток и т. д.).
- ✓ В некоторых странах у людей с ограниченной мобильностью сохранилась возможность заказывать необходимую помощь непосредственно перед выходом из дома, но в других было введено требование бронировать данную услугу заблаговременно (за 12 или 24 часа) в связи с необходимостью организовать работу сотрудников, которые не всегда присутствуют на станциях.

4.6.2. Соблюдение норм социального дистанцирования при оказании помощи

В соответствии с требованиями властей все люди должны сохранять социальную дистанцию от одного до двух метров (в зависимости от страны). Соблюдать это правило при оказании помощи нуждающимся лицам может быть затруднительно, но при этом очень важно руководствоваться более строгими нормами гигиены, такими как ношение масок и перчаток и использование антисептического геля на водно-спиртовой основе. Сотрудники получают внутренние инструкции относительно организации помощи с минимальным риском. В некоторых компаниях физический контакт был запрещен полностью, и они разработали методы оказания необходимой помощи без прикосновений к клиенту, такие как, например голосовое руководство или использование инвалидных кресел и подъемников с платформой, чтобы таким образом избежать прямого контакта. Большинство европейских компаний отказались от пересмотра своей политики транспортировки багажа в связи с Covid-19, и исключением стали лишь ситуации, когда обсуждалась возможность выноса одного багажного места в целях предупреждения любых прямых контактов со стороны сотрудников, ответственных за оказание помощи.

4.6.3. Взаимодействие с ассоциациями и другими заинтересованными лицами

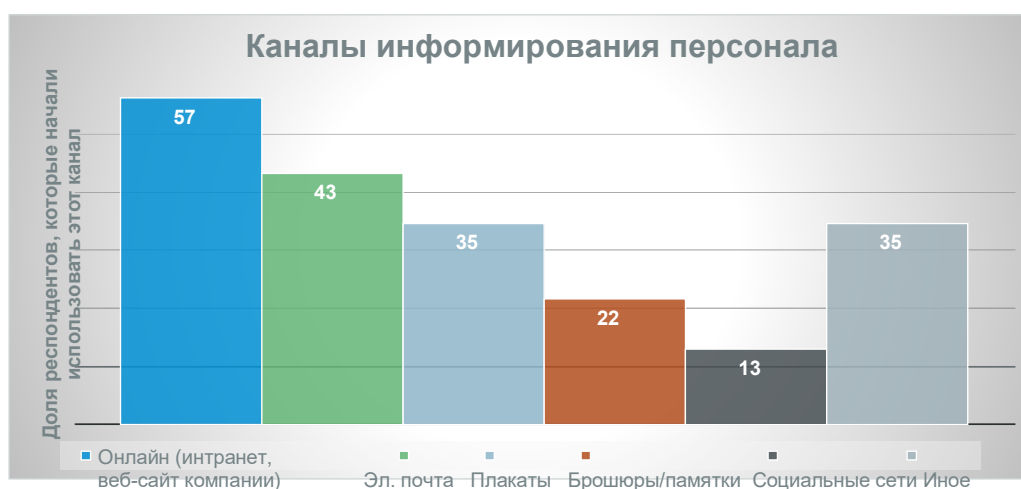
При выработке мер компании взаимодействуют с заинтересованными группами и национальными властями. Некоторые из них создали формальные каналы для обмена информацией и представления своих предложений вниманию профильных ассоциаций. В целом ассоциации с пониманием отнеслись к усилиям железнодорожных компаний по оказанию помощи пассажирам-инвалидам и принятым организационным мерам (и даже высоко оценили их).



5. МЕРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

5.1. ВНУТРЕННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ

Среди наиболее распространенных каналов информирования сотрудников по вопросам, связанным с Covid-19, обычно называют интернет (сайты компании и внутренние сайты, например интранет), электронную почту, плакаты, брошюры и памятки и социальные сети (рис. 12). В числе других каналов упоминались также экранные заставки, горячие телефонные линии, доски объявлений, СМС, телефонные звонки и видеоролики.



22

Рис. 12. Каналы информирования персонала, перечисленные респондентами (ответы получены от 23 респондентов). Использование того или иного канала информирования не исключает использования все остальных каналов. Категория «Иное» включает в себя каналы информирования, которые были упомянуты только одним или двумя респондентами.

На вопрос о том, какую именно информацию железнодорожные предприятия сообщают своим сотрудникам, респонденты в основном отвечали, что они дают рекомендации относительно правил поведения, а несколько компаний отметили, что уделяют особое внимание вопросу тщательного мытья рук (наряду с другими нормами поведения) (рис. 13 и 14).

Как и следовало ожидать, многие также заявили, что четко разъяснили сотрудникам новый регламент работы в условиях пандемии Covid-19. В числе распространяемых среди сотрудников сведений были контактные данные соответствующих органов власти, изменения в уровне обслуживания, текущая ситуация в связи с Covid-19 в их странах, рекомендации о регулярной антисептической обработке смартфонов и информация о мерах, принимаемых для прекращения передачи инфекции.

Отвечая на вопрос о том, как происходит информирование сотрудников по данной теме в режиме реального времени, железнодорожные компании называли четыре основных канала коммуникации: корпоративные сети интранет, электронная почта, СМС и структура управления (рис. 15). Две компании заявили, что проводят инструктаж и информирование персонала в начале каждой рабочей смены. Несколько респондентов также упомянули социальные сети, смартфоны, планшеты и приложения для смартфонов.

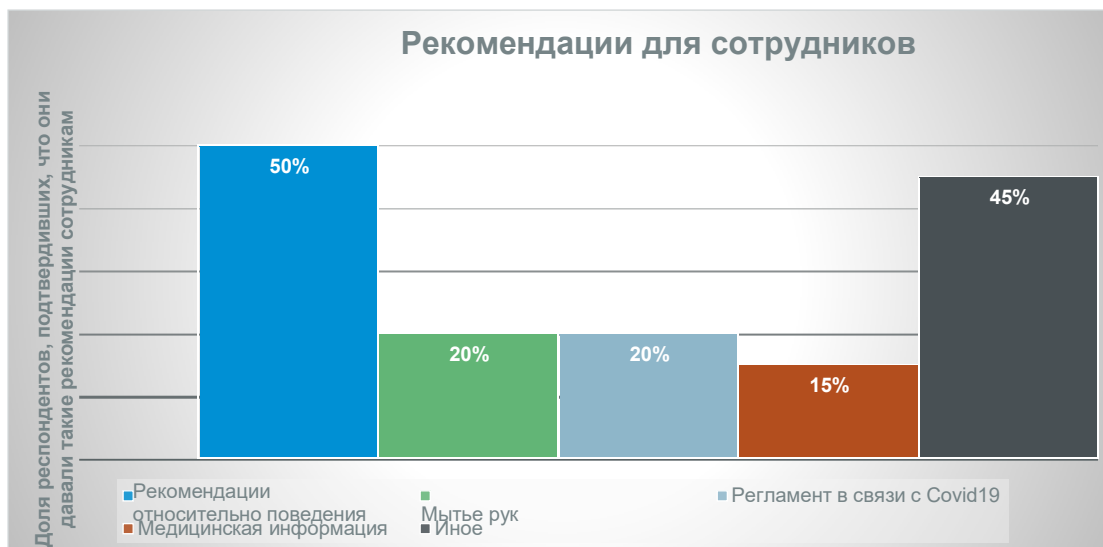


Рис. 13. Рекомендации для сотрудников (ответы получены от 20 респондентов). В категорию «Иное» входят все рекомендации, упомянутые не более чем одним респондентом.

SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Gebrauchte Handschuhe nicht reinigen oder lagern, sondern entsorgen.
- Beim Tragen der Handschuhe darauf achten, dass lediglich die für den Handschuhgebrauch definierte Tätigkeit ausgeführt wird.

A

Anziehen der Handschuhe

Vor dem Anziehen der Handschuhe die Hände gut waschen und trocknen.

Nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren (siehe Abbildung A).

Sicherstellen, dass die Handschuhe keine Löcher aufweisen.

B

Den ersten Handschuh anziehen (siehe Abbildung B).

C

Den zweiten Handschuh mit der Hand ohne Handschuh nehmen und nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren.

Drehe die Außenfläche des anzuziehenden Handschuhs an den gefalteten Fingern der Hand mit Handschuh, so dass die zweite Hand mit dem Handschuh angezogen werden kann (siehe Abbildung C).

D

Anziehen der Handschuhe

Mit einer Hand an die Innenfläche der anderen Hand greifen und den Handschuh anheben (siehe Abbildung D).

Den Handschuh ganz abziehen und weiterhin festhalten.

E

Mit der Hand ohne Handschuh unter die Stupe des zweiten Handschuhs greifen und den Handschuh ebenfalls abziehen (siehe Abbildung E). Am Ende ist der zweite Handschuh über den ersten Handschuh umgeklappt und umfasst diesen.

Beide Handschuhe können nun ohne Kontaminationsgefahr dem Abfall zugeführt werden. Im Anschluss Hände gut waschen oder hygienische Händedesinfektion durchführen.

SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Die Maske darf für maximal eine Arbeitschicht (8 Stunden) verwendet werden.
- Die/der Anwender/in erkennt das Ende der Gebrauchsdauer an erhöhten Atemwiderständen.
- Die Gesichtsbearbeitung vor dem Tragen der Maske nasieren.
- Vor dem Aufsetzen und nach dem Ablegen der Maske die Hände umgehend mit Seife waschen.
- Gebrauchte Masken nicht reinigen oder lagern (außer einmalig bei einer Pause, sondern entsorgen).

A

Vor dem Aufsetzen der Maske die Hände gründlich mit Wasser und Seife waschen und anschließend mit einem sauberen Papiertuch trocknen.

Die Maske in die Hand nehmen, die Schlaufen hängen dabei unter der Hand (siehe Abbildung A).

Sicherstellen, dass die Maske keine Löcher aufweist.

B

Die Maske unter das Kinn und über die Nase haben. Die untere Schlaufe dehnen und über den Kopf in den Nacken ziehen. Obere Schlaufe hoch auf dem Hinterkopf anlegen (siehe Abbildung B).

C

Den Nasenclip mit beiden Händen an die Nasenkontur anpassen (siehe Abbildung C). Eine Anpassung mit einer Hand könnte den Dichtestz beeinträchtigen.

D

Um den Dichtestz zu prüfen, die Maske mit beiden Händen umfassen und kräftig ausatmen (siehe Abbildung D). Sollte Luft entweichen, die Maske zurechtücken.

E

Die Maske abnehmen, indem zuerst die untere, danach die obere Schlaufe über den Kopf gezogen wird, ohne die Vorderseite der Maske zu berühren. Die Maske in einen verschlossenen Beutel entsorgen oder einmalig bei einer längeren Pause an einen dafür vorgesehenen Ort (z.B. eine Schale) mit der Vorderseite nach unten deponieren (auf lediglich persönliche Weiterverwendung achten). Die Maske selbst nicht berühren, da sie kontaminiert sein könnte. Nach dem Ablegen der Maske die Hände waschen. Beim Wiederaufsetzen nach einer Pause, wieder bei Schritt A beginnen und die Maske innen nicht anfassen.

Handschuhe: Anleitung

Quelle: [HygieneMagazin Organisation](#)

Schutzmaske «FFP2/FFP3»: Anleitung*

*Diese Anleitung gilt nicht für Hygienemasken

Рис. 14: Flyers for SBB (Switzerland) staff on how to use masks and gloves

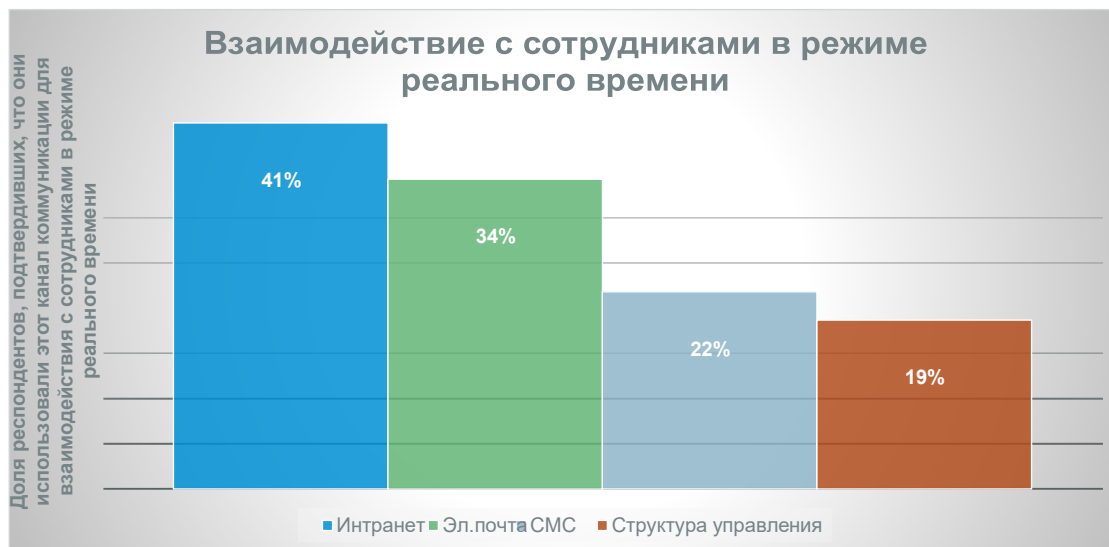


Рис. 15. Четыре основных канала коммуникации для взаимодействия с сотрудниками в режиме реального времени, согласно ответам респондентов (ответы получены от 32 респондентов)

5.2. ВНЕШНЯЯ КОММУНИКАЦИЯ

24

В число наиболее часто упоминаемых каналов коммуникации, используемых для информирования пассажиров о вопросах, связанных с Covid-19, входят социальные сети, объявления и информационные табло на станциях и в поездах, плакаты, сайты компаний, традиционные СМИ и брошюры (рис. 16).

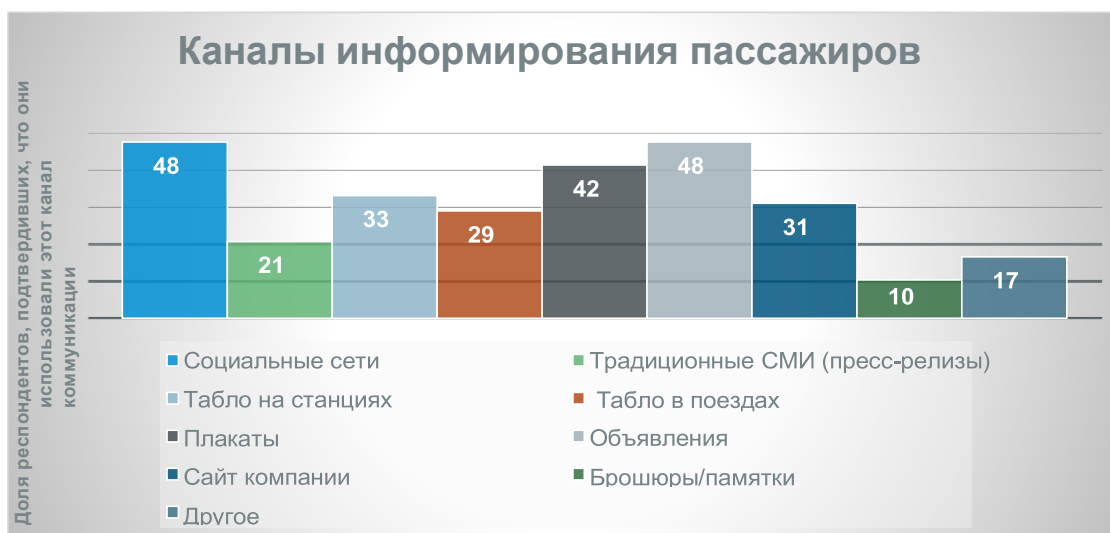


Рис. 16. Каналы информирования пассажиров, перечисленные респондентами (ответы получены от 46 респондентов). Использование того или иного канала информирования не исключает использования всех остальных каналов. Категория «Иное» включает в себя каналы информирования, которые были упомянуты тремя и менее респондентами

Среди других каналов коммуникации были упомянуты электронная почта, СМС, телефонные звонки и приложения для смартфонов. Все респонденты используют для взаимодействия с пассажирами множество различных каналов коммуникации. Три компании особо отметили, что взаимодействуют с пассажирами посредством собственных сотрудников, которые получают специальный инструктаж на тему оказания оптимальной поддержки пассажирам в кризисный период.

Отвечая на вопрос о том, какого рода информацию они сообщают пассажирам, железнодорожные компании в большинстве своем заявили, что доносят до сведения общественности рекомендации правительства (рис. 17) — либо напрямую, либо незначительно скорректировав их с учетом специфики железнодорожного сектора.

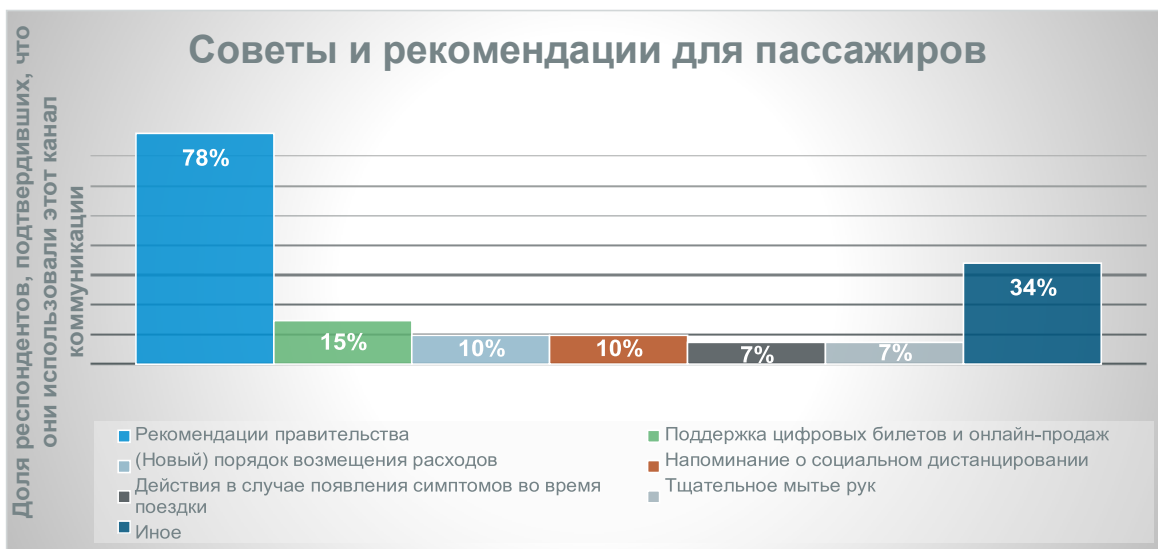


Рис. 17. Советы и рекомендации для пассажиров (ответы получены от 41 респондента). Категория «Иное» включает в себя рекомендации, упомянутые только одной или двумя компаниями.

Респонденты, не подтвердившие, что доносят до сведения пассажиров рекомендации правительства, отметили, однако, что ведут работу по активизации социального дистанцирования и популяризации практики тщательного мытья рук. Несколько респондентов, ответивших на этот вопрос, уведомили МСЖД о том, что они в настоящее время не дают каких-либо рекомендаций пассажирам, поскольку пассажирские перевозки в их стране полностью прекращены.

Рис. 18. Компания DSB (Дания) доносит до сведения пассажиров информацию, опубликованную Министерством транспорта, и общие рекомендации по поведению в период пандемии

KORONAVÍRUS (COVID-19) TÁJÉKOZTATÓ

TÜNETEK

Jellemző tünetek: LAZ, SZÁRAZ KÖHÖGÉS, LÉGZOMJ, DÖRME FAJZALOM, ORR DUGULÁS, ORR FOLYÁS, TORK-FAJÁS, HÁD-MENES, FÁRADTSÁG

Előfordulhat: (Icons for cough, sneeze, etc.)

Fontos tudni: A fertőzöttek 80%-a speciális kezelések nélkül is meggyógyul. 6 fertőzöttből 1-nél alakul ki súlyosabb tünet.

MIT TEGYEK?

HA Fertőzött területre utazott vagy kapcsolatba lépett fertőzött személlyel

ÉS Tüneteket észlel

NEM észlel tüneteket

Telefonáljon háziorvosának, NE menjen be rendelőbe, kórházba! Hívja a zöld számokat! 06 30 277 455, 06 30 277 456

14 napos megfigyelés javasolt, és hívja a zöld számokat!

ÓVINTÉZKEDÉSEK

KEZMOSÁS: Rendszeresen és alaposan mosson kezet vízzel és szappannal, vagy tisztítsa meg alkoholos kézfertőtlenítővel!

MASZK: Csak akkor használjon maszkot, ha légzőszervi tünetei vannak (köhögés, légszűrés), ezzel védi a környezetben levőket!

ZSEBKENDŐ: Köhögéskor, légszűréskor takarja el száját és orrát a behajlított könyökével vagy egy zsebkendővel, majd azonnal dobja ki a zsebkendőt!

HIGIÉNIA: Szemhez, szájhoz, archoz csak kézmosás után nyúljon! Kerülje a nagy tömeget, zárt légtérű helyiségeket!

Рис. 19. Рекомендации GYSEV

NOVO | NEW | 新型冠状病毒

CORONAVÍRUS 2019-nCoV

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

Quando espirar ou tossir, tape o nariz e a boca com lenço de papel ou com o antebraço.

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool.

Evite contacto próximo com pessoas com infeção respiratória.

When coughing or sneezing, cover your mouth and nose with tissue paper or with your forearm.

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution.

Avoid close contact with people suffering from respiratory infections.

咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或手臂遮掩嘴巴和鼻子。

经常用肥皂水或含酒精的消毒液洗手。

避免与有呼吸道感染患者密切接触。

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE IF IN DOUBT, CALL SNS 24 808 24 24 24

若有任何疑问，请直接电话询问

Рис. 21. Рекомендации IP (Португалия)

26

УЛААНБААТАР ТӨМӨР ЗАМЫН ЗОРЧИГЧИЙН ВАГОН ДЕПО

ЗРХЭМ ХАРИЛЦАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АНХААРАЛД

ТА МАСКАА ЗҮҮЖ ҮЙЛЧЛҮҮЛНЭ ҮҮ!

АМНЫ ХААЛТ ЗӨВ ЗҮҮЦГЭЭЭ

АМНЫ ХААЛТ НЬ 3 ДАВХАР

1. ЦЭНДЭР - ҮС НӨВТРҮҮЭГДЭГТНЭ
2. БҮҮТЭЧ БАЙХУУ ИЛЭЛЭР
3. ЦАГТАН - ҮС БИРГЭЭГЧ

АМНЫ ХААЛТЫГ 3-4 ЦАГ ЭСЭРГҮЭНЭ.

ЭХРЭГЭДСЭН АМНЫ ХААЛТЫГ БОХИРГОДСОН КӨӨГЭЭС БАРИХ БОРОДТУУ, БҮҮД КӨӨГЭЙН САВНАД КАРНА.

АМНЫ ХААЛТАА ЗҮҮХ БОРОН СОЁМӨ БИРТ ГАРНА, САВНАЦАК ҮЛЭХЭЭРНЭ.

Рис. 20. Рекомендации, опубликованные «Улан-Баторской железной дорогой» (Монголия)

CORONAVIRÜS'TEN NASIL KORUNULUR?

KORUNMA YÖNTEMLERİ

ELLERİNİZİ SIK SIK YIKAYIN

SABUN VE SU YOKSA ALKOL BAZLI EL DEZENFEKTANI KULLANIN

GÖZLERİNİZE, BURUNUZA VE AĞZINIZA YIKANMAMIŞ ELLERLE DOKUNMAYIN

HASTA OLAN İNSANLARLA YAKIN TEMASTAN KAÇININ

KENDİNİZİ HASTA HİSSEDIYORSANIZ

BELİRTİLER ORTAYA ÇIKARSA TIBBİ YARDIM ALIN

CERRAHI MASKE KULLANIN

ÖKSÜRÜRKEN VE HAPŞIRIRKEN AĞZINIZI MENDİLLE KAPATIN

KULLANILMIŞ MENDİLİ MUTLAKA ÇÖPE ATIN

MENDİLİNİZ YOKSA HAPŞIRIRKEN YA DA ÖKSÜRÜRKEN KOLUNUZUN İÇ TARAFINI KULLANIN

SIK SIK KULLANDIĞINIZ CİHAZLARI DEZENFEKTE EDİN

TCDD TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET DEMİRYOLLARI

Рис. 22. Рекомендации TCDD (Турция)

Среди компаний, продолживших оказание услуг в области пассажирских перевозок, многие заявили, что настоятельно рекомендуют клиентам покупать билеты онлайн. Одна компания даже сообщила, что рекомендует пассажирам избегать использования наличных. Все эти рекомендации призваны снизить вероятность инфицирования человека через предмет за счет устранения физических предметов и риск передачи инфекции от человека к человеку за счет прекращения прямого взаимодействия между людьми в момент покупки билета. Многие компании также сообщили, что информируют пассажиров о порядке возврата оплаты за купленные билеты в связи с введением карантина. Несколько респондентов заявили, что дают пассажирам рекомендации о том, как следует себя вести, если во время поездки начали проявляться симптомы заболевания.



Рис. 23. Информационные кампании ONCF на двух языках (французском и арабском), направленные на распространение рекомендаций правительства и информация о возмещении средств (на французском языке)

Железнодорожные компании также дают пассажирам рекомендации относительно того, как справляться с социальной изоляцией в условиях карантина, информируют о принимаемых ими мерах в целях снижения риска инфекции, пропагандируют работу из дома и самоизоляцию в домашних условиях, рекомендуют не ездить в часы пик, соблюдать предписания правительства и не выходить из дома в случае недомогания. Две компании сообщили о том, что публикуют сведения о новом графике своей работы.



Рис. 24. Информационные кампании FGC (Испания) относительно мер, принимаемых для борьбы с распространением вируса (слева) и информирования относительно изменений в работе железной дороги (справа).

Ряд компаний публикуют информацию в удобном для восприятия формате и размещают видеоролики на языке жестов (рис. 25).



Рис. 25. Компания Renfe (Испания) публикует информацию с использованием языка жестов



6. ЭТИЧЕСКИЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Пандемия Covid-19 привела к возникновению множества вопросов правового характера, например касательно толкования положений Регламента (ЕС) № 1371/2007 о правах и обязанностях пассажиров железнодорожного транспорта, а также решения задач, касающихся изменения маршрутов движения, информирования пассажиров, возмещения расходов, оказания помощи и других аспектов послепродажного обслуживания.

Европейская комиссия опубликовала [разъяснительное руководство относительно Регламента \(ЕС\) № 1371/2007 о правах пассажиров в связи с изменениями, обусловленными пандемией Covid-19](#). В этом документе Европейская комиссия заявляет о неприменимости положения о чрезвычайных обстоятельствах в качестве оговорки об исключении, действующей в отношении права на компенсацию в случае задержки движения транспорта (в том числе в случае отмены) и на оказание помощи. Комиссия также отметила, что понятие «„изменение маршрута при первой возможности” в условиях вспышки Covid-19 может подразумевать существенные задержки, и то же самое касается наличия конкретной информации о такой „возможности”, учитывая высокую степень неопределенности в работе железнодорожного транспорта».

Международный комитет по железнодорожному транспорту (ЦИТ) собрал все эти вопросы и подготовил соответствующие ответы, которые были опубликованы в середине марта 2020 г. в виде рекомендаций относительно влияния пандемии Covid-19 на правовые аспекты взаимоотношений с пассажирами (для получения данного документа следует направить запрос в адрес секретариата ЦИТ по адресу info@cit-rail.org). ЦИТ представляет собой объединение, в которое входят 200 компаний, занимающихся железнодорожными и морскими перевозками. Его цель заключается в реализации международного права (касательно пассажирских и грузовых перевозок, мультимодальности и защиты данных) на секторальном уровне.

29

Вспышка Covid-19 привела к возникновению ряда вопросов в отношении защиты данных, поскольку многие страны были вынуждены заниматься обработкой персональных данных (медицинская информация, данные о местоположении и т. д.) в целях борьбы Covid-19. Европейский совет по защите данных (независимый европейский орган, в задачи которого входят последовательное применение Общего регламента о защите персональных данных, и поддержка сотрудничества среди органов ЕС по защите данных) опубликовал [Заявление об обработке персональных данных в условиях вспышки Covid-19](#). В этом документе Европейский совет по защите данных обсуждает правомерность обработки данных (в первую очередь, медицинской информации и данных о местоположении), полученных от клиентов и сотрудников.

Национальные органы власти всех стран Европейского союза должны принимать во внимание этические вопросы, которые могут возникать в связи с действиями железнодорожных операторов по борьбе с пандемией Covid-19, руководствуясь при этом принципом учета мнений на всех уровнях.

В глобальном масштабе этические проблемы, с которыми сталкиваются железнодорожные операторы, касаются в основном опросников для пассажиров и проверки температуры тела.

Текст таких опросников должен быть составлен очень тщательно и пройти проверку перед публикацией на предмет соответствия принципу отсутствия дискриминации, закрепленному во Всеобщей декларации прав человека.

Что касается проверки температуры тела пассажиров, то она должна проводиться регулярно в том случае, если эта мера предписана национальными органами власти. Если температуру тела измеряют выборочно и только у лиц с подозрением на Covid-19, то настоятельно рекомендуется составить список объективных симптомов заболевания (критериев), который будет служить основанием для проверки температуры у конкретных пассажиров. Это позволит избежать дискриминации пассажиров по таким признакам, как возраст, пол, расовая принадлежность и др.



7. ПРИЛОЖЕНИЕ

7.1. ПЕРВАЯ АНКЕТА

1. Какие органы государственной власти в вашей стране принимают участие в сдерживании вспышки Covid-19 и минимизации ее последствий?
2. Какие предписания в отношении железнодорожных перевозок поступили со стороны государственных органов власти ваших стран?
3. Какие меры были приняты вами для предупреждения распространения Covid-19:
 - a. в поездах? (например, установка дозаторов с антисептическим гелем для рук, использование водонепроницаемых мешков для мусора, дополнительные меры санитарной обработки со стороны компаний, оказывающих услуги клининга)
 - b. на станциях? (например, установка дозаторов с антисептическим гелем для рук, использование водонепроницаемых мешков для мусора)
 - c. в пунктах управления движением железнодорожного транспорта и других технических помещениях? (например, протоколы санитарно-гигиенических мер, разделение рабочего пространства)
 - d. в головных офисах? (например, определенный порядок предоставления доступа, удаленная работа, правила организации совещаний)
 - e. среди персонала, работающего непосредственно с людьми? (например, практические рекомендации, предоставление определенных средств индивидуальной защиты)
4. Какие протоколы действий вы используете в случае подозрения на Covid-19?
 - a. в поездах? (например, взаимодействие с государственными органами власти и правоохранительными органами)?
 - b. на станциях? (например, взаимодействие с государственными органами власти и правоохранительными органами, временная изоляция, протоколы санитарно-гигиенических мер)?
 - c. в офисах и других помещениях железнодорожной компании? (например, протоколы санитарно-гигиенических мер, поддержка для коллег лиц с подозрением на Covid-19)
 - d. среди сотрудников пунктов управления движением железнодорожного транспорта? (Просьба кратко описать ваш план по сохранению непрерывной работы)
5. Информированность пассажиров
 - a. Какие советы и рекомендации вы доводите до сведения пассажиров железнодорожного транспорта (например, общие медицинские рекомендации государственных служб здравоохранения, использование платформ для электронной продажи билетов)?

Просьба прислать нам примеры информационно-агитационных материалов, которые вы использовали для повышения информированности железнодорожных пассажиров (например, плакаты, памятки с рекомендациями).
 - b. Какие информационные каналы вы используете (например, вокзальные табло, голосовые объявления на станциях, социальные сети)?

6. Информированность персонала

- a. Просьба направить нам примеры информационно-агитационных материалов, которые используются для повышения информированности персонала (например, плакаты, памятки с рекомендациями).
- b. Как вы информируете сотрудников по данным вопросам в режиме реального времени (например, поездные бригады)?

7. Вопрос открытого характера

Просьба привести примеры любой информации/передового опыта из области железнодорожных перевозок, которые не были упомянуты в вышеперечисленных вопросах.

7.2. ВТОРАЯ АНКЕТА

Сохранение непрерывной работы

8. Как вы решали проблему сокращения численности персонала (в том числе в области грузовых перевозок (например, машинисты), пассажирских перевозок (машинисты, контролеры), на вокзалах и станциях (кассиры, охрана), а также ремонтно-обслуживающего персонала, руководителей (например, директора) и т. д.)?
9. Как вы действовали в случае истечения срока действия различных лицензий и обязательных программ подготовки (например, в случае проверок, касающихся оказания медицинской помощи, управления рисками и технической безопасности)?
10. Просьба привести информацию о вашей рабочей группе (участники, график заседаний, принимаемые ими решения).

32

Пассажирские перевозки

11. Просьба описать текущую ситуацию, которая сложилась в секторе пассажирских перевозок в том, что касается пригородного, междугороднего, дальнего и международного железнодорожного сообщения в вашей стране (например, сокращение объема перевозок, закрытие границ).
12. Как принималось решение о сокращении объема пассажирских перевозок (например, в связи со снижением спроса, по распоряжению правительства/других органов власти)?
13. Были ли введены правительством какие-то требования относительно обеспечения минимального объема железнодорожных пассажирских перевозок? Если да, то о каком именно уровне идет речь? Сохраняется ли движение поездов при отсутствии пассажиров?
14. Как происходит закрытие границ для пассажирских перевозок? (Например, вмешиваются ли пограничные службы? Как вы обеспечиваете соблюдение карантина?)

Железнодорожные станции и вокзалы

15. Просьба описать ситуацию с железнодорожными вокзалами и станциями в вашей стране (например, закрытие станций или вокзальных предприятий торговли, проблемы с арендой).
16. Как принималось решение о закрытии станций (в связи со снижением спроса или на основании постановлений правительства)? Имеется ли некое пороговое значение подтвержденных случаев инфицирования, после которого происходит закрытие станции в том или ином регионе? Как происходит принятие решения в

Грузовые перевозки

17. Были ли приняты властями какие-то конкретные меры в отношении грузовых перевозок (например, требование о транспортировке определенных категорий грузов)?
18. Были ли введены правительством какие-то требования относительно обеспечения минимального объема железнодорожных грузовых перевозок? Если да, то о каком именно уровне идет речь? Заметили ли вы увеличение, снижение или какие-то другие изменения в объемах перевозок?
19. Если трансграничные железнодорожные перевозки сохраняются, как на практике обеспечивается открытость границ?
20. Предусмотрели ли вы, ваши клиенты или поставщики услуг какие-либо меры или протоколы дезинфекции грузов в связи с Covid-19 (например, ужесточение регламента уборки в вагонах)?

Уборка и дезинфекция

21. Просьба представить максимально подробную информацию о ваших протоколах уборки и дезинфекции железнодорожных станций, офисов, мест проведения ремонта, центров управления и подвижного состава (например, уборка с использованием озона, повышение интенсивности уборки, использование вирулицидных средств при уборке).
22. Получаете ли вы какую-либо обратную связь в отношении ваших протоколов работы? Какие меры зарекомендовали свою эффективность? Возникали ли какие-то трудности?

Действия в случае подозрения на Covid-19

23. Просьба представить максимально подробную информацию об имеющихся протоколах действий в случае подозрения на Covid-19 i) у пассажиров; ii) у посетителей вокзалов и станций; iii) у сотрудников.
24. Получаете ли вы какую-либо обратную связь в отношении ваших протоколов работы? Какие меры зарекомендовали свою эффективность? Возникали ли какие-то трудности?
25. С какими органами власти вы взаимодействуете в случае выявления случая подозрения на Covid-19? Как началось это сотрудничество?

Вопросы физической и цифровой безопасности

26. Столкнулись ли вы с ростом проблем в области безопасности? О каких происшествиях идет речь (кибератаки, ложные звонки, нанесение граффити на поезда во время стоянок, попытки выведения из строя железнодорожных путей и т. п.)? Чем вы объясняете рост таких проблем (например, снижение численности персонала)? Как вы реагируете?

Адрес для корреспонденции: COVID19@UIC.ORG

#RAILsilence



www.afnor.org

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

МСЖД — профессиональная ассоциация, качество услуг которой подтверждено сертификатом AFNOR.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СОЮЗ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ

16, rue Jean Rey - 75015 Paris — France
[75015 Франция, Париж, Рю-Жан-Ре, 16]
Тел. +33 (0)1 44 49 20 20
Факс +33 (0)1 44 49 20 29
Эл. почта: info@uic.org

Опубликовано: Департаментом коммуникаций МСЖД, от имени целевой группы Covid-19 (Л. Петерсен [L. Petersen], В. Перес [V. Perez], М. Бонно [M.-H. Bonneau], П. Лоран [P. Logand]) под руководством М. Гигона [M. Guigon]
Опубликовано под руководством: М. Пло-Ломбар [M. Plaud-Lombard]
Дизайн: К. Филиппини [C. Filippini]

Верстка: L. Wattignies
Фотографии: Adobe Stock

ISBN: 978-2-7461-2937-5

