



Центр научно-технической информации и библиотек  
– филиал ОАО «РЖД»

## **Дифференцированное Обеспечение Руководства**

---

57/2024

### **Специальные залы ожидания повышенной комфортности на лондонском вокзале Юстон (Великобритания)**

В настоящее время в странах Европы путешествия на поезде становятся все более популярными. Европейские железнодорожные операторы для повышения привлекательности услуг для пассажиров стремятся создавать для них максимально комфортные условия не только на борту поезда, но и на вокзалах, открывая удобные и уютные залы ожидания.

Так, на лондонском вокзале Юстон (Euston) в 2024 г. начал функционировать эксклюзивный зал ожидания Euston Lounge для пассажиров ночного поезда Caledonian Sleeper, начинающих или завершающих свое путешествие. Здесь для них создается особый уровень комфорта, позволяющий им отдохнуть до или после поездки, перекусить, подготовиться к деловым встречам или осмотру достопримечательностей в городе.

Управляет Caledonian Sleeper шотландская железнодорожная компания Scottish Rail Holdings (SRH). Поезд курсирует в ночное время между Лондоном и городами Шотландии (Глазго, Эдинбург, Инвернесс, Форт-Уильям, Абердин). Euston Lounge предназначен только для пассажиров поезда Caledonian Sleeper, имеющих билет в купе категорий Double En Suite (двухместное купе) и Club En Suite (купе VIP-класса). В поезде также есть четырехместные купе эконом-класса (Classic Room) и купе с комфортными креслами. Ежедневно, за исключением субботы, курсируют семь Caledonian Sleeper. В зависимости от пункта назначения или станции отправления, поездка занимает от 7,5 до 13 час.

Новый зал ожидания площадью более 200 м<sup>2</sup> вмещает 60 чел. Для удобства пассажиров Euston Lounge расположен рядом с платформой №1, куда прибывают или отправляются ночные поезда Caledonian Sleeper. Билеты проверяются у выхода на платформу и на стойке регистрации. Зал открыт с 6:30 до 10:30 утра для прибывающих пассажиров, и с 18 час до времени посадки для пассажиров, отправляющихся в Абердин, Форт-Уильям и Инвернесс, и с 20:45 до времени посадки для тех, кто направляется в Эдинбург и Глазго.

Euston Lounge представляет собой гостиную с мягкими диванами и уютными креслами (рис. 1). Дизайн интерьера салона в современном стиле, в котором доминируют приглушенные тона и натуральные материалы, мебель изготовлена из дерева.



*Рис. 1. Интерьер Euston Lounge*

Посетителям Euston Lounge бесплатно предлагаются горячие и прохладительные безалкогольные напитки, легкие закуски. За дополнительную плату можно приобрести еду по заказному меню, в том числе выбрать традиционные национальные блюда, например шотландские булочки тэтти, хаггис, нипы, а также алкогольные напитки, такие как шотландский виски, джин и крафтовое пиво.

Гостям Euston Lounge доступен бесплатный Wi-Fi; есть розетки для зарядки ноутбуков и мобильных устройств; 2 туалета и 2 душа (в наличии фен, полотенца, набор туалетных принадлежностей премиум-класса компании Arran Sense of Scotland). В зале также предусмотрены все удобства для маломобильных пассажиров, например, при входе – пандус, подъемная платформа, поручни. Также они могут воспользоваться специально оборудованным туалетом и душевой.

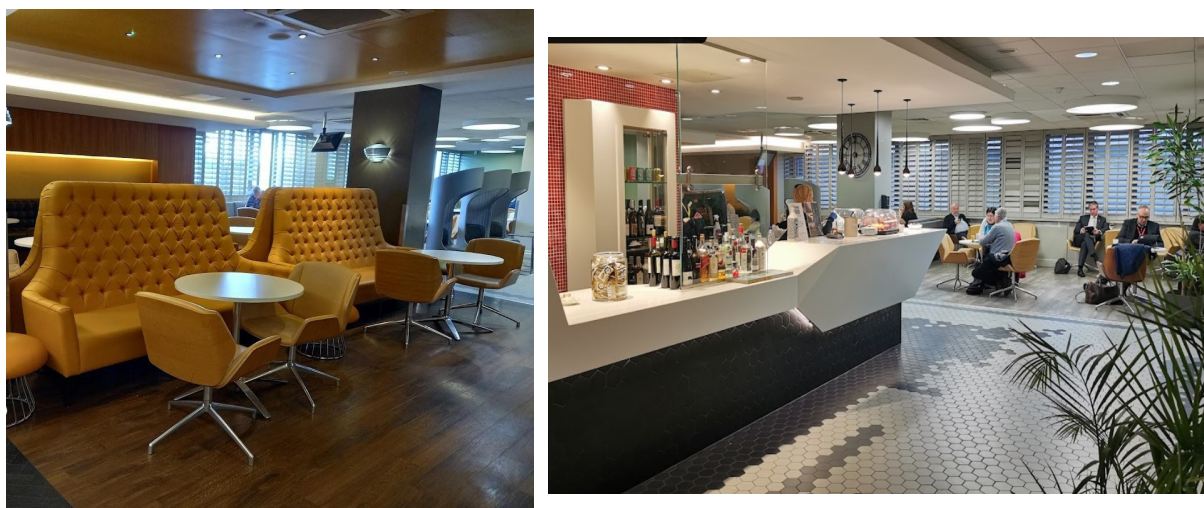
Камера хранения отсутствует, но посетители могут взять с собой определенное количество багажа на время своего пребывания (услуга бесплатная). А платная камера хранения находится на самом вокзале Юстон. Кроме того, в зале ожидания разрешается хранение складных велосипедов,

но только в специальных чехлах; возможно пребывание с домашними животными, но для общего комфорта и безопасности они должны всегда оставаться на поводке. В Euston Lounge действует безналичный расчет. Принимаются только кредитные и дебетовые карты Visa и Mastercard.

На лондонском вокзале Юстон работает еще один зал ожидания повышенной комфортности Rail Lounge Avanti, где пассажирам с билетом 1 класса на поезда британского железнодорожного оператора Avanti West Coast также предлагается высокий уровень сервиса и эксклюзивности. Зал могут посетить и пассажиры Caledonian Sleeper. Маршруты Avanti West Coast соединяют Лондон с севером Англии, Уэльсом и Шотландией.

Rail Lounge Avanti находится на верхнем уровне вокзального комплекса с видом на вестибюль. Чтобы добраться до него пассажирам необходимо воспользоваться лифтами, лестницей или эскалатором, а специальные указатели позволяют им легко сориентироваться и быстро найти зал. Время пребывания – за 2 часа до отправления и до одного часа после прибытия. Часы работы: в будние дни зал открыт с 6:45 до 23:00, по субботам – с 6:45 до 21:30, по воскресеньям – с 8:00 до 23:00. Пассажирам необходимо предъявить билет на стойке регистрации и дождаться свободного места

Интерьер Rail Lounge Avanti выполнен в современном стиле, в котором сделан упор на уют и удобство, функциональность и выдержку в цветовой палитре. Это уютная гостиная с комфортными креслами для отдыха, например, в виде капсул для уединения, и столиками в стиле бистро (рис. 2).



*Рис. 2. Зоны ожидания и бистро в Rail Lounge Avanti*

В зоне бистро посетителям предлагается широкий выбор бесплатных напитков и закусок, например, круассаны, яблочные или абрикосовые пирожные, булочки с корицей и каша, а также чай и кофе. Алкогольные напитки оплачиваются отдельно. Предоставляется возможность заказного

меню, с которым можно ознакомиться на Интернет-сайте оператора Avanti West Coast. В зале доступен высокоскоростной Wi-Fi. Пассажиры могут получать актуальную информацию о своих поездах через экраны. Для комфортного пребывания и полноценного отдыха в салоне имеются туалетные комнаты, оснащенные душевыми кабинами.

У компании Avanti West Coast также есть залы ожидания повышенной комфортности и на других британских вокзалах в Бирмингеме, Крю, Ливерпуле, Манчестере и Глазго.

Экспертное исследование, проведенное Центром потребительского выбора Consumer Choice Center (CCC)<sup>1</sup> в 2023 г., показало, что в настоящее время современные вокзалы в европейских странах отвечают всем функциональным требованиям, ориентированным на пассажиров, а продуманный и доступный архитектурный дизайн способствует улучшению качества обслуживания.

*Источники: globalrailwayreview.com, 22.02.2024;  
businesstraveller.com, 22.04.2024;  
материалы сайта sleeper.scot/club-room;  
consumerchoicecenter.org, 22.12.2023*

---

<sup>1</sup>CCC (Consumer Choice Center) объединяет организации из более, чем 100 стран мира, защищающие права потребителей.