ГОСТ Р 51006—96

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 2—96/80

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Научным центром по комплексным транспортным проблемам (НЦКТП) Министерства транспорта России и Министерства по сотрудничеству России с государствами СНГ

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 372 «Транспортные услуги»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 703

3 Термины 3, 27, 28, 29, 30 настоящего стандарта представляют собой аутентичный текст ИСО 8402—94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь» и ИСО 9004-2—94 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам»

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 1997

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

Введение IV
1 Область применения 1
2 Общие понятия 1
3 Характеристики качества транспортных услуг 3
4 Алфавитный указатель терминов 5

Введение

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин. Применение терминов — синонимов стандартизованного термина не рекомендуется.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

Приведенные определения можно при необходимости изменить, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в данном стандарте.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги транспортные

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Transport services. Terms and definitions

Дата введения 1997—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в области транспортных услуг.

Настоящий стандарт распространяется на перевозки пассажиров и грузов транспортом общего пользования.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы по транспортным услугам при проведении работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

2 ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

1 транспорт общего пользования: Железнодорожный, воздушный, морской, автомобильный, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов и предоставление услуг транспортной экспедиции на основе уставов и кодексов соответствующих видов транспорта и иных федеральных законов и правовых актов Российской Федерации.

2 транспортная услуга: Результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

3 предоставление услуги: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Издание официальное

4 исполнитель транспортной услуги: Физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое предоставляет услуги.

5 потребитель транспортной услуги: Физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое использует услугу.

6 пассажир: Физическое лицо, имеющее договор (билет) перевозки.

7 грузоотправитель: Потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя в договоре перевозки.

8 грузополучатель: Потребитель транспортных услуг, принимающий груз после перевозки и указанный в качестве получателя в договоре перевозки.

9 договор перевозки: Документ (соглашение) между исполнителем и потребителем транспортных услуг, в котором регламентируются обязательства и взаимная ответственность сторон при перевозке.

10 пассажирские перевозки: Транспортные услуги по перемещению пассажиров, связанные с безопасностью, своевременностью и комфортностью перевозки пассажиров, а также с сохранностью багажа.

11 грузовые перевозки: Транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки.

12 транспортная экспедиция: Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза, а также других работ, имеющих отношение к перевозке, в соответствии с договором.

13 экспедитор: Сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги при грузовых перевозках.

14 вид транспортной услуги: Совокупность однородных транспортных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

15 транспортное обслуживание: Процесс предоставления транспортных услуг потребителям, в соответствии с установленными нормами и требованиями.

16 транспортный сервис: Набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров.

17 сопутствующая услуга: Услуга, предоставляемая пассажиру,

грузоотправителю или грузополучателю организациями транспортного комплекса или гражданами-предпринимателями, непосредственно не связанная с перевозкой.

3 ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

18 показатель качества транспортной услуги (обслуживания): Количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.

19 безопасность услуг по перевозкам пассажиров: Безопасность услуг для жизни, здоровья, имущества пассажиров и окружающей среды.

20 качество транспортных услуг: Совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей в соответствующих перевозках и работах.

21 надежность транспортного обслуживания: Совокупность характеристик исполнителя транспортных услуг, обусловливающая предоставление их потребителям в заданных объемах и качестве в течение установленного времени.

22 своевременность перевозки пассажира: Характеристика транспортной услуги, обусловливающая перевозку пассажиров в соответствии с объявленным расписанием, договором или другими установленными требованиями по времени движения транспортных средств.

23 своевременность доставки грузов (багажа): Характеристика транспортной услуги, обусловливающая прибытие грузов (багажа) в конечный пункт в соответствии с установленными договором сроками или объявленным расписанием.

24 сохранность перевозки грузов (багажа): Характеристика транспортной услуги, обусловливающая перевозку грузов (багажа) без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений.

25 комфортность перевозки пассажиров: Совокупность характеристик транспортных услуг, обусловливающих создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве, в начальных, транзитных и конечных пунктах в соответствии с установленными нормами и требованиями.

26 нормативный срок доставки груза: Показатель своевременности доставки груза, измеряемый продолжительностью перевозки, в тече-

ние которой исполнитель транспортной услуги гарантирует доставку груза потребителю.

27 уровень качества транспортных услуг: Относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

28 система качества транспортных услуг: Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

29 управление качеством транспортных услуг: Методы и деятельность оперативного характера, используемые для удовлетворения требований к качеству.

30 проверка качества транспортных услуг: Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность их внедрения и соответствие поставленным целям.

31 класс: Показатель категории или разряда, относящийся к свойствам или характеристикам, учитывающим различные совокупности потребностей по услугам, предусмотренным для аналогичного использования.

4 АЛФАВИТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ ТЕРМИНОВ

Безопасность услуг по перевозкам пассажиров . . . 19
Вид транспортной услуги . . . 14
Грузоотправитель . . . 7
Грузополучатель . . . 8
Договор перевозки . . . 9
Исполнитель транспортной услуги . . . 4
Качество транспортных услуг . . . 20
Класс . . . 31
Комфортность перевозки пассажиров . . . 25
Надежность транспортного обслуживания . . . 21
Обслуживание транспортное . . . 15
Пассажир . . . 6
Перевозки грузовые . . . 11
Перевозки пассажирские . . . 10
Показатель качества транспортной услуги (обслуживания) . . . 18
Потребитель транспортной услуги . . . 5
Предоставление услуги . . . 3
Проверка качества транспортных услуг . . . 30
Своевременность доставки грузов (багажа) . . . 23
Своевременность перевозки пассажира . . . 22
Сервис транспортный . . . 16
Система качества транспортных услуг . . . 28
Сохранность перевозки грузов (багажа) . . . 24
Срок доставки груза нормативный . . . 26
Транспорт общего пользования . . . 1
Управление качеством транспортных услуг . . . 29
Уровень качества транспортных услуг . . . 27
Услуга транспортная . . . 2
Услуга сопутствующая . . . 17
Экспедитор . . . 13
Экспедиция транспортная . . . 12

УДК 001.4:656.1/5:006.354 ОКС 01.040.03 Т02 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: сфера услуг, термины и определения

Редактор *Р.Г. Говердовская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Е.Н. Мартемьяновой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95. Сдано в набор 15.01.97. Подписано в печать 18.02.97
Усл. печ. л. 0,70. Уч.-изд. л. 0,47. Тираж 346 экз. С/Д 2151. Зак. 243.

gost.e-ecolog.ru

ИПК Издательство стандартов
107076, Москва, Колодезный пер., 14.
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник"
Москва, Лялин пер., 6.