ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56596— 2015

Услуги населению

УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

Технические требования

Часть 2

Услуги по прокату морских и речных судов

NF X50-822-2:2005
Services to the public — Services in the field of water sports — Part 2: Rental services of sea and river vessels
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык национального французского стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1397-ст

4 Настоящий стандарт идентичен французскому стандарту NF X50-822-2:2005 «Услуги населению. Услуги водных видов спорта. Технические условия. Часть 2. Речные и морские услуги» (NF X50-822-2:2005 « Services to the public — Specifications for water sports services activities — Part 2: river and maritime rental activity»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования национального французского стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (подраздел 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Определение предложения услуги 2
4 Соблюдение нормативных правовых актов 2
5 Прием клиентов (заказчиков) 3
5.1 Помещение для приема клиентов (заказчиков) 3
5.2 Персонал службы приема клиентов (заказчиков) 3
5.3 Прием телефонных звонков 3
5.4 Запрос информации 3
6 Информационные материалы 3
7 Судно и оборудование 4
7.1 Нормы и правила 4
7.2 Обслуживание 4
7.3 Оборудование 4
8 Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей 4
9 Заключение договора 5
9.1 Нормативная правовая база 5
9.2 Страхование 5
9.3 Договор 5
10 Процесс оказания услуги 5
10.1 Прием 5
10.2 Погрузка на борт и обеспечение управления 6
10.3 Техническое содействие 6
10.4 Возвращение клиента (заказчика) 6
11 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика) 7
12 Человеческие ресурсы 7
12.1 Управление компетенциями персонала 7
12.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком) 7
13 Субподряд (аутсорсинг) 7
Приложение А (обязательное) Оборудование, поставляемое судну с жилыми помещениями 8
Библиография 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

Технические требования

Часть 2

Услуги по прокату морских и речных судов

Services to the public. Services in the field of water sports. Part 2: Rental services of sea and river vessels

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает технические требования к предприятиям, оказывающим услуги по прокату речных и морских судов.

Каждый вид деятельности описывается, основываясь на предоставляемой заказчику услуге, при этом реальный результат должен соответствовать потребностям заказчика, без навязывания применяемых средств, необходимых для предоставления услуги. Такое описание представляют в виде перечня функциональных характеристик, соответствующих уровню требуемого качества.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **прокат речных судов** (location fluviale): Прокат судна длиной менее 15 м, без экипажа и без удостоверения на право управления и прокат катеров при наличии удостоверения на право управления или без такового.

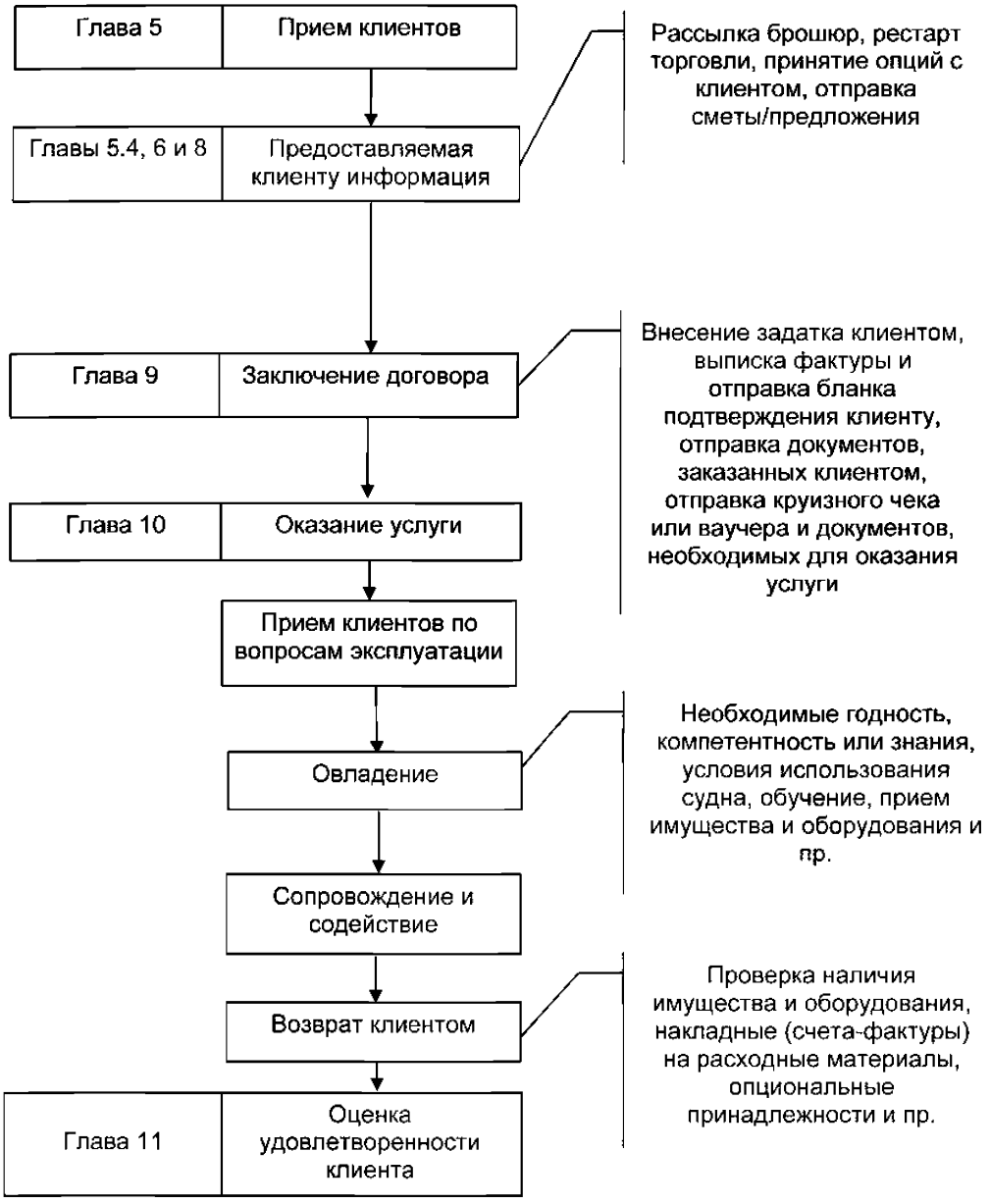
2.2 **прокат морских судов** (location maritime): Прокат судна длиной менее 24 м, с экипажем или без экипажа.

2.3 **каютная лодка** (bateau habitable): Судно, способное находиться в плавании несколько дней полностью автономно и оснащенное оборудованным камбузом, отдельными каютами и отдельными санузлами.

2.4 **прокат судна с экипажем** (location de bateau avec équipage): Прокат судна с услугами экипажа, отданного в распоряжение арендодателем, состоящего, как минимум, из одного капитана, имеющего диплом и квалификацию, необходимые для управления судном.

Издание официальное

3 Определение предложения услуги



4 Соблюдение нормативных правовых актов

Арендодатель должен соблюдать законодательство и правовые нормы, действующие в стране, где осуществляются услуги проката, или собственные нормативные правовые требования на судне.

Арендодатель должен обеспечить постоянный надзор за соблюдением законов, норм и правил, применяемых при осуществлении его деятельности.

Арендодатель должен информировать клиента (заказчика) о законах, нормах и правилах, которые последний обязан соблюдать.

5 Прием клиентов (заказчиков)

5.1 Помещение для приема клиентов (заказчиков)

5.1.1 Общие положения

Требования 5.1 следует применять только при наличии постоянного помещения для приема клиентов (заказчиков).

При наличии нескольких помещений приема клиентов (заказчиков), каждый из них должен соответствовать совокупности требований, определяемых по 5.1.

5.1.2 Наружная реклама

Элементы обозначения помещения для приема клиентов (заказчиков) должны быть хорошо видимыми и понятными, чтобы помочь клиенту (заказчику) легко к нему пройти.

Наружные средства коммуникации должны быть видимыми, легко читаемыми, содержаться в исправном состоянии и постоянно обновляться. Они должны включать, по меньшей мере:

- имя специалиста или название предприятия и номер его телефона;
- дни и часы работы;
- товары, выдаваемые напрокат, и предоставляемые услуги, в понятной, точной и сжатой форме;
- по возможности, телефон горячей линии.

5.1.3 Помещение для приема клиентов (заказчиков)

Помещение для приема клиентов (заказчиков) должно:

- содержаться в исправном состоянии, чистоте и порядке;
- обеспечивать свободное перемещение клиентов (заказчиков);
- располагать достаточным помещением для ожидания с местами для сидения.

Прием клиентов (заказчиков) должен осуществляться в часы работы, информация о которых вывешена снаружи.

5.1.4 Внутренняя визуальная информация

Визуальная информация о ценах и прейскурантах работ, а также тарифицированных услуг должна быть выполнена в хорошо видимой и разборчивой форме в помещениях для приема клиентов (заказчиков), в соответствии с действующим законодательством.

Стенды, прилавки должны быть устойчивыми и содержаться в порядке.

5.2 Персонал службы приема клиентов (заказчиков)

Языки, на которых, как минимум, может вестись беседа, должны быть обозначены.

Персонал службы приема должен направить клиента (заказчика) к компетентному лицу.

5.3 Прием телефонных звонков

Обслуживание по телефону должно быть доступно в рабочие часы.

Персонал должен точно называть наименование места, свое имя и озвучивать приветствие. Он должен организовывать свою работу таким образом, чтобы:

- обеспечивать передачу информации компетентному лицу;
- обеспечивать предварительную запись;
- предоставлять желаемую информацию о предлагаемых товарах и/или услугах.

В случае отсутствия принимающего персонала, постоянно включенный автоответчик должен давать информацию о периодах и часах работы.

5.4 Запрос информации

Ответ должен быть предоставлен на каждый запрос по информации, полученный по телефону, факсу, почте или по электронной почте, в течение 72 рабочих часов, за исключением нерабочих периодов или во время зимнего периода года.

6 Информационные материалы

Все информационные материалы, каталоги, проспекты, буклеты, машинописные листы, интернет-сайты, переданные в распоряжение клиента (заказчика) должны быть читаемыми, на них должна быть указана дата, содержащаяся в них информация должна регулярно обновляться.

Информационные материалы для клиента (заказчика) должны включать следующие сведения:
- содержание услуги;
- продолжительность проката;
- тариф проката;
- условия отмены;
- условия страхования.

При осуществлении проката без экипажа арендодатель обязан предоставить в распоряжение клиента (заказчика) техническую документацию на языке страны, где будет оказываться услуга и, по возможности, перевод на один из более часто используемых клиентом (заказчиком) языков.

7 Судно и оборудование

7.1 Нормы и правила

Конструкция и постройка всех судов должны отвечать нормам и правилам. Кроме того, все прогулочные суда должны иметь паспорт на речное судоходство, выданный министерством транспорта.

7.2 Обслуживание

Оборудование должны обслуживать в соответствии с инструкциями изготовителя и с соблюдением правил охраны окружающей среды. Арендодатель обязан утилизировать отходы с соблюдением правовых норм.

Перед каждой сдачей в прокат арендодатель должен систематически проверять, чтобы оборудование было укомплектовано, в рабочем состоянии в соответствии с предъявляемыми требованиями и в чистоте.

После каждой сдачи в прокат арендодатель должен систематически проверять состояние оборудования и имущества. При необходимости, арендодатель должен проводить работы по обслуживанию или ремонту. Все работы по обслуживанию, ремонту или периодическому осмотру должны быть зарегистрированы в сервисной книжке, которая сохраняется в течение всего времени службы оборудования и имущества.

7.3 Оборудование

Все сдаваемые в прокат суда должны быть оснащены всеми необходимыми средствами безопасности.

Прокатные суда с жилыми помещениями должны, помимо того, быть оснащены оборудованием в рабочем состоянии, указанным в приложении А.

8 Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей

Персонал должен раскрыть потребности клиентов (заказчиков) по следующим пунктам:
- зона судоходства;
- число людей на борту;
- желаемый уровень комфорта;
- место отправления;
- продолжительность пребывания;
- средства доступа, возможность стоянки;
- желаемые опции и аксессуары: дополнительное имущество и сооружения и сопутствующие услуги;
- рекомендуемые дополнительные виды страховки.

С целью помощи клиенту (заказчику) сделать выбор, персонал должен описать:
- предлагаемую услугу;
- судно;
- место и условия судоходства;
- трудности перехода;
- необходимые навыки.

Рекомендуется предлагать в качестве опции:
- оплачиваемую услугу по уборке судна,
- услугу пользования постельным бельем,
- капитана,
- дополнительные оборудование и принадлежности: водные лыжи, рыболовные снасти, велосипеды.

9 Заключение договора

9.1 Нормативная правовая база

Арендодатель должен соблюдать действующие нормы и правила при составлении договорных документов (смета, общие условия найма).

Рекомендуется включать, помимо правовых требований, следующие темы позиции, отвечающие прокату в общих условиях проката: принятие ответственности за судно, ответственность клиента (заказчика), аварии и несчастные случаи, возврат, залог.

9.2 Страхование

Все суда, используемые для предоставления услуги проката, должны быть застрахованы.

Арендодатель в отношении клиента (заказчика) должен:
- проинформировать его, что судно застраховано для проката;
- указать ему, что выплата франшизы выплачивается за его счет при наступлении страхового случая;
- довести до его сведения исключения (пропажа шлюпок, участие в регатах).

В случае проката без экипажа, арендодатель обязан также обратить внимание клиента (заказчика) на целесообразность иметь страхование гражданской ответственности для капитана судна.

Примечание — Следует обратить внимание на тот факт, что в некоторых странах лица не подлежат систематическому страхованию гражданской ответственности, например, в Соединенном Королевстве.

Рекомендуется предложить клиенту (заказчику) дополнительное страхование для выкупа франшизы.

Арендодатель должен запросить у клиента (заказчика) подтверждение бронирования письмом, по факсу или электронной почте, сопровождаемое задатком.

9.3 Договор

После предоплаты или поступления полной стоимости арендодатель направляет клиенту (заказчику):
- договор аренды (проката) или ваучер, а также общие условия проката;
- документ, подтверждающий бронирование;
- документы, которые, может запросить клиент (заказчик) (карта).

После оплаты остатка клиентом (заказчиком) арендодатель высылает клиенту (заказчику) документы, необходимые для проката: круизный купон, ваучер, туристскую путевку.

10 Процесс оказания услуги

10.1 Прием

Арендодатель должен убедиться в качественном приеме клиента (заказчика); если прием осуществляется субподрядчиком, то ответственность за качество несет арендодатель.

Арендодатель должен предоставить клиенту (заказчику) общие сведения о прогнозе погоды, местных особенностях навигации и интересных для посещения местах. Он обязан также ответить на вопросы клиента (заказчика).

Рекомендуется предложить клиенту (заказчику) круизный путеводитель: туристические сведения о месте плавания, исторические памятники, рестораны.

Арендодатель должен извещать клиента (заказчика) о возникновении проблем или задержке доставки судна. В случае отмены предоставления услуги по вине арендодателя клиенту (заказчику) должен быть предложен вариант замены.

Арендодатель должен выдать клиенту (заказчику) договор аренды (проката), подписанный обеими сторонами, в котором должно быть, по меньшей мере, указано:

- условия проекта: определение и наименование арендуемого имущества, срок аренды;
- напоминание условий страхования;
- сумма гарантийного взноса и условия возврата.

10.2 Погрузка на борт и обеспечение управления

10.2.1 Судно без экипажа

Арендодатель должен убедиться в заправке топливом и другими расходными материалами, связанными с функционированием судна, в достаточных количествах для оказания услуги до того, как судно будет передано в распоряжение клиента (заказчика).

Арендодатель должен убедиться в том, что принятие имущества в распоряжение осуществлено компетентным лицом, в том числе в случае, когда имущество передается на месте субподрядчиком.

При передаче арендодатель обязан, по меньшей мере:

1) обратить внимание на навыки, профессиональные знания или специальные знания, требуемые для пользования имуществом;

2) проинформировать арендатора о его полной ответственности (командир судна, капитан);

3) указать условия использования судна и его оборудования и, при необходимости, меры предосторожности;

4) показать места расположения штатного оборудования безопасности (карта, спасательные жилеты);

5) предоставить информацию о мерах безопасности и порядок действий в аварийной обстановке;

6) указать места размещения расходных материалов (вода, топливо);

7) выдать техническую книжку и/или бортовой журнал;

8) обучить клиента (заказчика) управлению судном в случае речного судоходства;

9) проинформировать клиента (заказчика) об особенностях управления в условиях морского судоходства.

Арендодатель должен убедиться, что указания хорошо усвоены.

Перед каждым выходом арендодатель должен составить опись имущества и акт состояния помещений совместно с клиентом (заказчиком) за подписью обеих сторон.

Рекомендуется иметь опись имущества на одном из языков, используемых клиентами (заказчиками).

10.2.2 Судно с экипажем

Прием должен быть осуществлен капитаном, который представляет:

- судно;
- программу круиза;
- оборудование и меры безопасности;
- правила жизни на борту.

Капитан должен убедиться в том, что эти указания полностью поняты.

10.3 Техническое содействие

Арендодатель должен четко уточнить условия содействия.

При прокате (аренде) судна без экипажа арендодатель обязан предоставить в распоряжение каждого клиента (заказчика) один телефонный номер технической помощи, обеспечивающий связь на протяжении всего срока проката:

- с одним физическим лицом в рабочее время;
- с автоответчиком в нерабочее время.

Арендодатель должен вмешаться в течение суток. Если авария произошла не по вине клиента (заказчика) и не может быть устранена в течение двух суток, клиенту (заказчику) должен быть предложен вариант замены.

10.4 Возвращение клиента (заказчика)

Акт с описью состояния помещений должен быть составлен в присутствии клиента (заказчика) и подписан обеими сторонами.

Ведомость неисправностей, выявленных в процессе оказания услуги, должна быть передана арендодателю.

Счет за ГСМ, опционные принадлежности, а также за пришедшее в негодность, сломанное (разбитое) и утерянное имущество должен быть выставлен клиенту (заказчику).

В случае, когда нет необходимости в какой-либо экспертизе, залог должен быть возвращен в срок не более одного месяца.

11 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика)

Арендодатель должен провести оценку удовлетворенности своих клиентов (заказчиков), например, по следующим темам: прием, качество услуги, судно, маршрут,... он обязан внедрить систему, позволяющую ему собирать и анализировать полученные комментарии.

Любая претензия, каким бы способом она ни была получена, письмом, по телефону, факсу или электронной почте, должна быть зарегистрирована. Ответ должен быть дан на каждую претензию.

Результаты оценки удовлетворенности, так же как и претензии, должны быть проанализированы; и должны быть осуществлены необходимые действия по улучшению положения.

12 Человеческие ресурсы

12.1 Управление компетенциями персонала

Компетентность персонала по различным характеристикам услуг может являться результатом опыта, приобретенного во время исполнения его должностных обязанностей, или следствием специального обучения.

Предприятие отвечает за обучение, повышение квалификации своего персонала и за хранение соответствующих аттестаций, выданных организациями, осуществляющими обучение.

В обязанности предприятия входит назначение компетентных лиц на различные должности.

12.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком)

Лица, непосредственно работающие с клиентами (заказчиками), должны пройти подготовку по:

- товарам и услугам, предлагаемым предприятием;
- возможному туристическому предложению.

Предприятие должно следить за тем, чтобы персонал носил спецодежду, соответствующую их должности, и соблюдал нормы гигиены.

Персонал должен уделять внимание клиенту (заказчику) и начинать с ним общение с момента его прихода.

Он должен быть приветлив:

- показывать свою расположенность;
- соблюдать порядок прихода;
- улыбаться, проявлять терпение и вежливость;
- с уважением относиться к клиенту (заказчику);
- уметь улаживать конфликты.

Предпочтение должно быть отдано клиенту (заказчику) по сравнению с решением административных вопросов или ответами на телефонные звонки.

В присутствии клиента (заказчика) персонал не должен вести личных телефонных разговоров, курить, пить, есть или читать.

В случае аренды судна с экипажем, последний должен быть гарантом доброго согласия между клиентами (заказчиками) и улаживать всякого рода трудности, которые могут возникнуть. Он должен быть также экскурсоводом в течение предоставления услуги.

13 Субподряд (аутсорсинг)

Предприятие должно отвечать за качество своих товаров и услуг, предоставляемых как им самим, так и субподрядчиками, в том числе и коммуникационными агентствами.

Предприятие должно разработать систему оценки своих субподрядчиков.

Приложение А
(обязательное)

Оборудование, поставляемое судну с жилыми помещениями

Таблица А.1

Оборудование	Моторное судно	Парусник
Элементы безопасности		
VHF (УКВ радиостанция)	X	X
GPS с описанием	X	X
Speedo (указатель скорости)	X	X
Эхолот	X	X
Изолированная аккумуляторная батарея двигателя	X	X
Средства возвращения на борт	X	X
Спасательная шлюпка с мотором или без мотора	X	X
Спасательный плот	X	X
Судовой двигатель	X	
Элементы комфорта		
Электрическая лебедка	X	X
Анемометрический флюгер	X	X
Автопилот		X
Указатель уровня или запасной бак	X	X
Тент от солнца	X	X
Морозильная камера или холодильник	X	X
Вода	X	X
Горячий душ	X	X
Кухонная посуда и принадлежности	X	X
Лесенка для ванны (бассейна)	X	X
CD-проигрыватель, радио	X	X

Библиография

[1] ISO 9000:2000 *Системы управления качеством — Основные принципы и словарь.*

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги в сфере водного спорта, услуги по прокату морских и речных судов, технические требования, оказание услуг, человеческие ресурсы

Редактор *А.В. Липсюк*
Корректор *Ю.М. Прокофьева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60 ×84 1/8.
Усл. печ. л. 1,86. Тираж 31 экз. Зак. 3858.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru