ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги пассажирского морского транспорта

УСЛУГИ В МОРСКИХ ПОРТАХ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 8—2001/200

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Государственным учреждением «Центральное морское лицензионное бюро» Министерства транспорта России (ГУ «ЦБ Морлицензия»)

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 21 сентября 2001 г. № 391-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2001

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги пассажирского морского транспорта

УСЛУГИ В МОРСКИХ ПОРТАХ

Общие требования

Service of passenger marine transport. Service in sea ports. General requirements

Дата введения 2002—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам в морских портах, требования безопасности услуг для жизни, здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Стандарт распространяется на организации и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги в морских портах, на морских вокзалах, прилегающих к ним территориях и акваториях (далее — морских портах).

Обязательные требования приведены в 4.2.5, 4.6, 4.7 и разделах 5 и 6.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.4.009—83 Система стандартов безопасности труда. Пожарная техника для защиты объектов. Основные виды. Размещение и обслуживание

ГОСТ 12.4.026—76* Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные и знаки безопасности

ГОСТ Р 50646—94/ГОСТ 30335—95 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 51004—96/ГОСТ 30594—97 Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества

СанПиН 983—72 Санитарные правила устройства и содержания общественных туалетов

СанПиН 3086—84 Предельно допустимые концентрации загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест

СанПиН 4630—88 Санитарные правила и нормы охраны поверхностных вод от загрязнения

СанПиН 4962—89 Санитарные правила для морских и речных портов

3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга в морском порту:** Деятельность исполнителя по удовлетворению потребности потребителя в обслуживании в морском порту и перевозке по территории или акватории порта в соответствии с установленными нормами и требованиями.

---

* С 1 января 2003 г. вводится в действие ГОСТ Р 12.4.026—2001.

Издание официальное

3.2 **безопасность услуг по перевозкам пассажиров:** Безопасность услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях их использования, а также безопасность процесса оказания услуг [1].

3.3 **пассажир:** Любое лицо, перевозка которого осуществляется на судне по договору морской перевозки пассажира либо с согласия перевозчика в целях сопровождения автомашины или животных по договору морской перевозки груза [2].

3.4 **каютный багаж:** Багаж, который находится в каюте пассажира либо иным образом находится в его владении, под его охраной или контролем [2].

3.5 **багаж:** Любой предмет или автомашина, перевозка которых осуществляется перевозчиком по договору морской перевозки пассажира, за исключением предмета или автомашины, перевозка которых осуществляется по договору морской перевозки груза либо животных [2].

3.6 **исполнитель:** Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору [1].

3.7 **потребитель:** Гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий, или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [1].

3.8 **морской пассажирский терминал:** Специализированный район в морском порту, включающий территорию, здания, инженерные сооружения и технические средства, обеспечивающие обслуживание пассажиров.

4 Общие требования

4.1 Услуги в морских портах должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормативной и технической документации на услуги конкретного вида.

4.2 Услуги в морских портах должны учитывать интересы потребителей и соответствовать требованиям:

- социального назначения;
- точности и своевременности исполнения;
- безопасности и охраны окружающей среды;
- эстетичности;
- этичности обслуживающего персонала;
- информативности.

4.2.1 Требования социального назначения услуг в морских портах должны предусматривать:

- социальную адресность услуги, т. е. соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, в том числе инвалидов [3], [4];
- установление режима оказания услуг.

4.2.2 Точность и своевременность исполнения

Предоставляемые потребителям услуги в морских портах по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям правил перевозки пассажиров [3].

4.2.3 Эстетичность

Оформление морского порта, прилегающей территории, интерьеров помещений, используемых для оказания услуг в морских портах, должны соответствовать требованиям композиционной целостности и гармоничности. Обслуживающий персонал, предоставляющий услуги в морских портах на рабочих местах, должен носить форменную одежду установленного для данной организации образца в опрятном и исправном состоянии.

4.2.4 Этичность обслуживающего персонала

При оказании услуг в морских портах обслуживающий персонал должен быть приветливым, коммуникабельным и создавать для потребителей комфортные условия.

4.2.5 Информативность

При оказании услуг в морских портах исполнитель должен предоставить потребителям исчерпывающую информацию об основных потребительских свойствах услуги и условиях обслуживания [1], ГОСТ Р 51004, [3].

В морском порту пассажирам должна быть предоставлена памятка, содержащая следующую информацию:

- медицинские противопоказания для желающих воспользоваться услугами по перевозке пассажиров морскими судами [5];

- месторасположение в морском порту медицинского пункта и оказываемых им услугах;
- правила поведения пассажиров в морском порту и на судне;
- маршрут судна, пункты и время стоянки, местные достопримечательности в пунктах стоянки судна, предоставляемые услуги и др.

4.3 Для предоставления возможности пассажирам правильно ориентироваться в морском порту на видных местах должны быть установлены соответствующие указатели.

4.4 В морском порту исполнители услуг должны оказывать потребителям:
- услуги, обеспечивающие перевозку пассажиров морским транспортом;
- услуги по перевозке пассажиров по территории морского порта, а также по акватории на суда, стоящие на рейде, и обратно (транспортные услуги);
- сопутствующие услуги (в медицинском пункте, комнате матери и ребенка, залах ожидания, торговли, общественного питания, химчистки, парикмахерских, по приему и хранению транспорта, принадлежащего потребителям и т. д.).

4.5 При оказании услуг, обеспечивающих перевозки пассажиров морским транспортом, исполнители должны:
- продавать билеты и резервировать места на суда, принимать сдаваемые билеты и возвращать платежи;
- предоставлять необходимую исчерпывающую информацию, передаваемую в звуковом и световом виде, размещенную на плакатах и витринах, а также в специальных справочных бюро [3];
- принимать и хранить багаж пассажиров;
- доставлять багаж на борт судна и обратно.

Примечание — Услуги, обеспечивающие перевозки пассажиров морским транспортом, должны соответствовать требованиям [1—3].

4.6 При оказании услуг в морских портах в кассовых залах (в удобном для обозрения месте) помещают следующую информацию:
- местонахождение касс текущей и предварительной продажи билетов (в том числе на борту судна, если в пункте посадки пассажира касса не предусмотрена);
- время работы касс и время прекращения продажи билетов до начала рейса пассажирского судна;
- начало и окончание предварительной продажи билетов;
- условия бронирования мест на судах;
- наличие мест на каждом судне;
- наглядные схемы пассажирских линий и расположения пассажирских кают на судне с указанием перечней дополнительных услуг;
- выписки основных положений из правил перевозки пассажиров морским транспортом, содержащие информацию о льготах и ограничениях, регистрации посадки и высадки пассажиров, провозе багажа и каютного багажа (с перечнем веществ или грузов, запрещенных к перевозке), животных, о правилах поведения на борту судна и др. [3].

4.7 Исполнители транспортных услуг в морском порту должны обеспечивать безопасную посадку (высадку) пассажиров на транспортное средство (с транспортного средства), перевозку по территории и/или акватории порта на причал или борт судна с оказанием необходимой помощи пассажирам по приему и выдаче багажа.

Исполнители транспортных услуг должны осуществлять доставку багажа пассажиров без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений в соответствии с правилами перевозки [3], [6].

4.8 При оказании услуг в морских портах для пассажиров с нарушениями опорно-двигательных функций, инвалидов в креслах-колясках необходимо предусматривать дополнительно к лестничным маршам специальные пандусы с перилами.

Для посадки пассажиров указанной категории на пассажирских причалах должны предусматриваться пандусы и галереи, обеспечивающие проход из зала ожидания или посадочной площадки на судно.

Примечание — На пассажирских причалах допускается применять передвижные подъемники с переходными мостами и трапами с регулируемым наклоном движения платформ и другие устройства.

4.9 На морском пассажирском терминале (в удобном для обозрения месте) должна быть информация о движении морских пассажирских судов:
- наименования судов, обслуживающих линию;

- наименования портов и портовых пунктов, между которыми производится перевозка пассажиров;
- время отхода судов из начального пункта и прихода в конечный пункт, а также время прихода и отхода в промежуточных портах и портовых пунктах, в которые предусмотрен заход судна;
- расписание движения пассажирских судов и смежных видов транспорта (поездов, самолетов, автобусов, речных судов);
- срок действия расписания;
- схемы пассажирских линий бассейна с примыкающими к ним путями сообщения других видов транспорта;
- схемы местных маршрутов транспорта к достопримечательным местам города, гостиницам, театрам, музеям, вокзалам и т. д.;
- особые условия перевозки пассажиров (при необходимости).

Информацию о времени прибытия и отправления пассажирских судов исполнители услуг должны регулярно передавать по радио [3].

Примечание — Информацию о перевозке пассажиров в нерегулярном плавании (рейсовые перевозки, круизные перевозки, экскурсионно-прогулочные рейсы и т. п.) объявляют в каждом конкретном случае с использованием средств массовой информации и рекламы.

5 Требования безопасности

5.1 Услуги в морских портах и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей и исполнителей, а также окружающей среды.

5.2 При оказании услуг в морских портах исполнители должны соблюдать требования:

пожарной безопасности — по ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.4.009, [7];

к уровням шума — по СанПиН 4962.

5.3 Освещение морского пассажирского терминала должно соответствовать требованиям СанПиН 4962.

При оказании услуг в морских портах общая освещенность пассажирских причалов должна быть не менее 5 лк. В местах, связанных с проведением операций по посадке и высадке пассажиров, освещенность должна быть не менее 25 лк. (СанПиН 4962).

Примечание — Освещенность следует измерять на расстоянии 1 м от пола (поверхности). В обоснованных случаях могут быть установлены светильники местного освещения.

5.4 В морском пассажирском терминале должно быть предусмотрено аварийное освещение:
- в вестибюлях, операционных и кассовых залах, коридорах, переходах, тоннелях, галереях на пешеходных мостах и посадочных площадках;
- в помещениях, где одновременно могут находиться более 100 человек;
- в помещениях связи, кабинах билетных и багажных касс, медицинских пунктах, комнатах матери и ребенка, помещениях транспортной милиции и военных комендантов, сбербанках [8].

5.5 Участки территории морского порта, на которых производятся земляные, строительно-монтажные или ремонтные работы, должны быть ограждены и обозначены знаками безопасности в соответствии с ГОСТ 12.4.026, [9].

5.6 На территории морского порта должен быть обеспечен свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

5.7 При оказании услуг территория пассажирского причала должна быть отделена ограждением, препятствующим бесконтрольному выходу пассажиров и посетителей на причал.

Надписи запрещающих знаков и указатели проходов и проездов должны быть выполнены на русском и английском языках.

5.8 На каждом причале должны быть оборудованы посты со средствами для спасения утопающих, устанавливаемые через 150 м.

В удобном для обозрения месте на спасательном посту должна быть инструкция по оказанию первой помощи пострадавшему [9].

5.9 При оказании услуг в холодное время года в помещениях морского пассажирского терминала должна поддерживаться температура:

18 °С — в операционных и кассовых залах, пассажирских залах и залах ожидания, кабинах

билетных и багажных касс, гардеробных, детских уборных, помещениях временного пребывания больных, отделениях связи;

20 °С — в комнатах матери и ребенка, детских спальнях и игровых, медицинских пунктах;

16 °С — в помещениях приема и выдачи багажа;

15 °С — в туалетах общего пользования, курительных комнатах;

10 °С — вестибюлях, коридорах, переходах, тоннелях, галереях [8].

5.10 Обслуживающий персонал, оказывающий услуги в морских портах, должен пройти обучение и инструктаж в соответствии с требованиями ГОСТ 12.0.004 [10—12].

5.11 При оказании услуг в морских портах обслуживающий персонал должен обеспечивать безопасность жизни, здоровья и имущества потребителей.

Обслуживающий персонал должен уметь действовать в аварийных и внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, отказ техники, резкое изменение погодных условий и т. д.).

5.12 При оказании услуг по перевозке пассажиров по территории и акватории морского порта применяют транспортные средства, предназначенные для этих целей и имеющие документ, подтверждающий допуск транспортного средства к эксплуатации.

Транспортные средства должны быть укомплектованы персоналом соответствующей квалификации, спасательными средствами, оборудованием и инвентарем [3].

5.13 Схемы маршрутов безопасного движения пассажирского транспорта по территории порта должны быть наглядно оформлены и вывешены в местах посадки пассажиров.

5.14 При оказании услуг по перевозке пассажиров по акватории морского порта и доставке их на суда, стоящие на рейде, следует использовать суда, освидетельствованные Российским морским регистром судоходства и имеющие документ на право перевозки пассажиров.

Количество перевозимых пассажиров не должно превышать указанного в документе на право перевозки пассажиров [3].

5.15 Перевозка пассажиров на транспортные суда, стоящие на рейде, допускается при силе ветра не более 4 м/с, волнении моря с высотой волны не более 1 м и благоприятном прогнозе погоды [3].

6 Требования охраны окружающей среды

6.1 Экологическая безопасность услуг в морских портах должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды согласно государственным стандартам, строительным нормам и правилам, санитарным правилам и нормам, другой нормативной и технической документации.

6.2 При оказании услуг в морских портах для охраны окружающей среды следует соблюдать:

- предельно допустимые концентрации вредных веществ — по СанПиН 3086, СанПиН 4630;
- требования охраны зеленых насаждений по СанПиН 4962;
- санитарные правила устройства и содержания общественных туалетов в соответствии с СанПиН 983, СанПиН 4962;
- требования содержания прилегающей территории в соответствии с СанПиН 4962.

6.3 В морских портах следует регулярно производить санитарную очистку и уборку территории (рациональный сбор, быстрое удаление, надежное обезвреживание, целесообразную утилизацию бытовых отходов) в соответствии с СанПиН 4962.

6.4 Вредные воздействия на окружающую среду не допускаются как при процессе предоставления услуг, так и при потреблении услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

Библиография

[1] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными Законами от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ)

[2] Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30 апреля 1999 г. № 81-ФЗ

[3] Правила перевозки пассажиров, ручной клади, багажа и предоставления услуг на судах и в портах Министерства морского флота СССР. РД 31.16.02—87 Утверждены Минморфлотом СССР 19.03.87 № 40

[4] СП 31-102—99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей

[5] Федеральный Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Принят Государственной Думой 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ

[6] Общие правила плавания и стоянки судов в морских портах Российской Федерации и на подходах к ним. Утверждены Департаментом морского транспорта Российской Федерации и Государственным комитетом Российской Федерации по рыболовству от 01.10.93

[7] Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности» от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными Законами от 22 августа 1995 г. № 151-ФЗ, от 18 апреля 1996 г. № 32-ФЗ, от 24 января 1998 г. № 13-ФЗ)

[8] Рекомендации по проектированию вокзалов (Минстрой России, ЦНИИПградостроительства, Москва, 1997 г.)

[9] ПОТ РО 152-31.82.03—96 Правила охраны труда в морских портах. Утверждены Департаментом морского транспорта Российской Федерации, приказ от 09.01.96 № 2

[10] РД 31.87.01—95 Положение о порядке обучения и проверки знаний по охране труда у руководителей и специалистов предприятий и организаций морского транспорта

[11] РД 31.87.02—95 Положение об обучении и инструктаже по охране труда работников плавающего состава судов морского транспорта

[12] РД 31.87.03—95 Положение об обучении и инструктаже по охране труда работников предприятий, организаций и учреждений морского транспорта

УДК 379.857:656.61:006.354 ОКС 03.220.40 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги в морских портах, общие требования, требования безопасности, требования охраны окружающей среды

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *О.В. Арсеевой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 08.10.2001. Подписано в печать 19.11.2001. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд.л. 0,80. Тираж 279 экз. С 2896. Зак. 1072.

ИПК Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 103062, Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru