ГОСТ Р 51004—96

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Издание официальное

БЗ 2—96/82

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. № 701

3 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

1 Область применения 1
2 Определения 1
3 Общие положения 2
4 Порядок выбора номенклатуры показателей качества 2
5 Номенклатура групп показателей качества пассажирских перевозок и их характеристика 4
Приложение А Библиография 8

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги транспортные

ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

Номенклатура показателей качества

Transport services. Passenger transportation. Quality index nomenclature

Дата введения 1997—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества пассажирских перевозок, осуществляемых всеми видами транспорта общего пользования, и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством пассажирских перевозок и совершенствования транспортного обслуживания потребителей.

Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их оценки должны быть установлены в нормативной документации каждого вида транспорта на пассажирские перевозки, утвержденной в установленном порядке.

На основании настоящего стандарта разрабатываются нормативные документы по номенклатуре показателей качества на пассажирские перевозки, осуществляемые отдельными видами транспорта в международных, дальних, местных сообщениях, включая пригородные и внутригородские перевозки.

Характеристика показателей безопасности изложена в 5.8.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **транспортная услуга:** Результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51006—96).

Издание официальное

2.2 **безопасность услуг по перевозкам пассажиров**: Безопасность услуг для жизни, здоровья, имущества пассажиров и окружающей среды (ГОСТ Р 51006—96).

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 На основе номенклатуры показателей качества устанавливают перечень наименований характеристик потребительских свойств пассажирских перевозок, составляющих их качество, количественные показатели и методы (методики) их оценки.

3.2 Выбор номенклатуры показателей качества обосновывают:

- видом транспорта и сообщения;
- классом или категорией перевозки;
- используемым подвижным составом;
- требованиями, предъявляемыми к перевозочному процессу;
- задачами управления качеством транспортных услуг;
- составом и структурой свойств, характеризующих качество;
- основными требованиями к показателям качества.

3.3 Показатели качества должны отвечать следующим требованиям:

- обеспечивать безопасность услуг по пассажирским перевозкам;
- способствовать обеспечению соответствия качества пассажирских перевозок передовому мировому опыту и требованиям потребителей;
- характеризовать все свойства пассажирской перевозки, обусловливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением,
- быть стабильными;
- способствовать систематическому повышению качества пассажирских перевозок;
- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества пассажирских перевозок;
- учитывать современные достижения науки и техники, основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.

4 ПОРЯДОК ВЫБОРА НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

4.1 Порядок выбора номенклатуры показателей качества предусматривает определение:

- вида транспорта и сообщения;
- наименования (содержание) транспортной услуги;

- основных требований потребителей к перевозочному процессу и условиям обслуживания;
- цели применения номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок;
- исходной номенклатуры групп показателей качества;
- метода выбора номенклатуры показателей качества.

4.2 Вид транспорта необходимо определить на основе анализа транспортных связей между пунктами отправления и назначения или внутри города и населенного пункта, затрат времени и денежных средств, необходимых для проезда в пункт назначения, рассмотрения всех альтернативных вариантов проезда с использованием различных видов транспорта.

Выбор вида транспорта, как правило, производят по экономическим соображениям с учетом времени пребывания пассажира в пути и уровня качества предоставляемых услуг на транспортных средствах в пути следования.

4.3 Наименование (содержание) транспортной услуги по перевозке пассажиров устанавливают на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по их видам в зависимости от используемого вида транспорта.

Документом межотраслевого уровня является ОК 002 «Общероссийский классификатор услуг населению»[1]. Примером документов отраслевого уровня могут служить отраслевые методики и руководства по оценке качества услуг на различных видах транспорта.

4.4 Основные требования потребителей к перевозочному процессу и условиям обслуживания определяются в соответствии с правилами перевозки пассажиров на транспорте конкретного вида, утвержденными в установленном порядке.

4.5 Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливаются в соответствии с задачами управления качеством пассажирских перевозок. Возможными целями применения номенклатуры показателей качества могут быть установление номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок для:

- включения в государственные стандарты, стандарты отраслей, правила перевозок пассажиров или предоставления услуг на соответствующих видах транспорта;
- проведения работ по разработке и внедрению систем управления качеством пассажирских перевозок;

- повышения качества предоставляемых транспортных услуг и эффективности перевозочного процесса;
- включения в условия договорных обязательств.

4.6 Исходную номенклатуру показателей качества пассажирских перевозок выбирают с учетом требований 3.2, 3.3, раздела 5, а также на основании требований на систему показателей качества транспортных услуг, предусмотренных в нормативных документах на транспорте конкретного вида.

4.7 Метод выбора необходимой и достаточной номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок устанавливают в стандартах и (или) методиках выбора номенклатуры показателей качества, а также в отраслевых методиках оценки уровня качества транспортных услуг.

Основным методом определения исходной номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок является экспертный метод.

5 НОМЕНКЛАТУРА ГРУПП ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА

5.1 Настоящий стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым ими потребительским свойствам пассажирских перевозок:

- показатели информационного обслуживания;
- показатели комфортности;
- показатели скорости;
- показатели своевременности;
- показатели сохранности багажа;
- показатели безопасности.

5.2 При оценке уровня качества пассажирских перевозок при необходимости можно учитывать экономические показатели услуги, характеризующие общие затраты на доставку пассажиров от пункта отправления до пункта назначения или затраты на отдельные элементы перевозочного процесса (затраты времени и средств на поездку в аэропорт отправления и из аэропорта назначения, дополнительные затраты в пути следования и др.).

В качестве экономических показателей пассажирских перевозок могут служить:

- стоимость проезда от пункта отправления до пункта назначения;
- стоимость дополнительных услуг в пути следования;

- общие (суммарные) затраты на проезд от пункта отправления до пункта назначения;
- время нахождения в пути;
- затраты времени на поездку из города до аэропорта отправления;
- затраты времени на поездку из аэропорта назначения в город.

5.3 Показатели информационного обслуживания характеризуют особенности пассажирских перевозок, обусловливающие периодичность доведения до пассажиров и населения сведений, необходимых для принятия правильных решений в процессе их транспортного обслуживания.

К показателям информационного обслуживания относят частоту передачи информации:

- об отправлении и прибытии транспортных средств;
- о предоставляемых пассажирам услугах и их стоимости;
- о размещении необходимых помещений; средств связи, объектов общественного питания и др.

5.4 Показатели комфортности поездки характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве в начально-конечных и транзитных пунктах на основании нормативных документов, утвержденных в установленном порядке.

К показателям комфортности относят:

- площадь (объем) помещения, приходящуюся на одного пассажира,
- частоту уборки транспортных средств и помещений;
- частоту смены постельного белья;
- температуру воздуха в транспортном средстве и помещениях,
- освещенность в транспортном средстве и помещениях,
- допустимые значения шума, вибрации и влажности;
- среднее (допустимое) наполнение салона транспортного средства и помещений.

5.5 Показатели скорости характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие продолжительность пребывания пассажира в поездке или полете. К показателям скорости относят:

- продолжительность поездки или полета, рейса;
- среднюю скорость движения транспортного средства;
- частоту остановок транспортного средства.

5.6 Показатели своевременности характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие движение транспортных средств в соответствии с объявленным расписанием или другими установленными требованиями по времени их движения.

К показателям своевременности относят:

- долю транспортных средств, отправляемых по расписанию;
- долю транспортных средств, прибывающих по расписанию;
- средний интервал движения транспортных средств;
- максимальный интервал движения транспортных средств.

5.7 Показатели сохранности багажа характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие перевозку багажа без потерь и повреждений. К показателям сохранности багажа относят:

- процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями;
- среднюю стоимость ущерба от повреждения багажа;
- стоимость возмещения от потери багажа.

5.8 Показатели безопасности характеризуют особенности пассажирских перевозок, обусловливающие при их выполнении безопасность пассажиров. К показателям безопасности относят показатели:

- надежности функционирования транспортных средств;
- профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг;
- готовности транспортного средства к выполнению конкретной перевозки (укомплектованность экипажем, спасательными средствами, обеспеченность нормативной документацией, маршрутными картами, инвентарем, приспособлениями и др.).

5.8.1 Показатели надежности функционирования транспортных средств характеризуют особенности, обусловливающие при их использовании безотказную работу в течение рейса или другого заданного интервала времени. К показателям надежности относят:

- ресурс;
- срок службы;
- вероятность безотказной работы;
- наработка на отказ;
- периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора;
- наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

5.8.2 Показатели профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг характеризуют особенности персонала, обуслов-

ливающие его годность обеспечивать перевозки пассажиров в соответствии с требованиями безопасности пассажирских перевозок.

К показателям профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг относят:

- стаж работы на занимаемой должности;
- уровень квалификации (класс вождения);
- периодичность повышения квалификации;
- число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период.

5.8.3 Показатели готовности транспортного средства и экипажа к выполнению перевозок характеризуют особенности, обусловливающие их подготовленность обеспечивать перевозки по заданному маршруту на основании нормативной документации по укомплектованности экипажем, спасательными средствами, съемным оборудованием, инвентарем, приспособлениями, маршрутными картами и др.

К показателям готовности транспортного средства к выполнению перевозок относят:

- укомплектованность обслуживающим персоналом;
- минимальную норму состава экипажа;
- обеспеченность спасательными средствами, средствами оказания первой медицинской помощи;
- укомплектованность съемным оборудованием и инвентарем;
- обеспеченность нормативными документами, маршрутными картами и др. на выполнение рейса.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению

УДК 656.1/5:658.562:006.354 ОКС 03.220.10 Т51 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: пассажирские перевозки, услуга, качество, показатели

Редактор *Р.Г. Говердовская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

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. 0,57 Тираж 308 экз. С167. Зак. 131

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

gost.e-ecolog.ru