

ГОСТ Р 51006—96

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 2—96/80

ГОСТАНДАРТ РОССИИ
Москва

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.

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, обуславливающая предоставление их потребителям в заданных объемах и качестве в течение установленного времени.

22 своевременность перевозки пассажира: Характеристика транспортной услуги, обуславливающая 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, обуславливающая прибытие грузов (багажа) в конечный пункт в соответствии с установленными договором срока или объявленным расписанием.

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

25 комфортность перевозки пассажиров: Совокупность характеристик транспортных услуг, обуславливающих 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 те-

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

ГОСТ Р 51006–96

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. Кабацова*
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.

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