ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51825—2001

УСЛУГИ ПАССАЖИРСКОГО АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Государственный научно-исследовательский институт автомобильного транспорта» Министерства транспорта Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 315 «Эксплуатация автомобильного транспорта и автотранспортные услуги»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 14 ноября 2001 г. № 461-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июль 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 ежемесячного 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 (www.gost.ru)

© ИПК Издательство стандартов, 2002
© Стандартинформ, оформление, 2020

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПАССАЖИРСКОГО АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

Общие требования

Passenger motor-car transport services. General requirements

Дата введения — 2002—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги пассажирского автомобильного транспорта, оказываемые организациями и индивидуальными предпринимателями на территории Российской Федерации (далее — исполнители).

Настоящий стандарт устанавливает классификацию, общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта, включая требования качества и безопасности, а также методы их контроля. Настоящий стандарт является обязательным в части требований безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 17.2.2.03 Охрана природы. Атмосфера. Нормы и методы измерений содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей с бензиновыми двигателями. Требования безопасности[1)]

ГОСТ 21393 Автомобили с дизелями. Дымность отработавших газов. Нормы и методы измерений. Требования безопасности[1)]

ГОСТ 25869 Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования[2)]

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

ГОСТ Р 17.2.2.06 Охрана природы. Атмосфера. Нормы и методы содержания оксида углерода и углеводородов в отработавших газах газобаллонных автомобилей[1)]

ГОСТ Р 51709 Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки[1)]

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который

[1)] Действует ГОСТ 33997—2016 «Колесные транспортные средства. Требования к безопасности в эксплуатации и методы проверки».

[2)] Действует ГОСТ Р 58287—2018 «Отличительные знаки и информационное обеспечение транспортных средств пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и автостанций. Общие технические требования».

Издание официальное

дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Классификация услуг пассажирского автомобильного транспорта

3.1 Услуги пассажирского автомобильного транспорта подразделяют на две группы:

- услуги по непосредственному перемещению пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств (далее — услуги по перевозке);
- услуги, не связанные с перемещением пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств, но имеющие непосредственное отношение к перевозке.

3.2 Услуги по перевозке классифицируют по следующим признакам: регулярность, степень участия пассажира в установлении параметров перевозки, вид сообщения, назначение, вид автотранспортного средства.

3.2.1 По регулярности осуществления услуги по перевозке подразделяют на регулярные и нерегулярные (разовые).

3.2.2 В зависимости от степени участия пассажира в установлении параметров перевозки услуги по перевозке могут быть следующими:

- пассажир определяет маршрут, места остановки и время отправления;
- пассажир определяет места остановки, а маршрут и расписание движения установлены заранее;
- пассажир не принимает участия в определении параметров перевозки, поскольку они установлены заранее.

3.2.3 В зависимости от вида сообщения перевозки могут быть городскими, пригородными, междугородными и международными.

3.2.4 По назначению услуги по перевозке подразделяют на перевозки общего пользования и специальные перевозки (перевозки специально организованных групп людей).

3.2.5 В зависимости от видов используемых автотранспортных средств услуги по перевозке подразделяют следующим образом:

- перевозки автобусами;
- перевозки легковыми автомобилями (в том числе легковыми таксомоторами);
- перевозки грузовыми автомобилями, специально оборудованными для перевозки пассажиров.

3.3 Услуги, не связанные с перемещением пассажиров и багажа с использованием автотранспортных средств, но имеющие непосредственное отношение к перевозке, включают в себя:

- услуги по продаже проездных документов (продажа, прием сдаваемых проездных документов, резервирование мест, доставка билетов по указанному адресу и т. п.);
- информационные услуги (предоставление зрительной и звуковой информации о месте и времени отправления автотранспортных средств, расписании движения, тарифах, правилах перевозок и т. п.);
- оказание услуг в медпунктах, комнатах матери и ребенка, помещениях отдыха пассажиров и т. п.;
- предоставление санитарно-гигиенических услуг;
- услуги по хранению и обработке багажа (упаковка багажа, услуги камер хранения, услуги носильщиков и т. п.).

4 Общие требования

4.1 Общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта включают:

- управление процессом оказания услуг;
- процесс оказания услуг;
- результат оказания услуг.

4.2 Требования к управлению процессом оказания услуг

4.2.1 Предъявление требований к управлению процессом оказания услуг осуществляют по следующим направлениям:

- организационно-функциональная структура исполнителя;
- профессиональная пригодность персонала исполнителя;

- руководители и специалисты, связанные с обеспечением безопасности оказания услуг;
- документальное оформление процедур управления;
- методическое и техническое оснащение процедур управления.

4.2.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема услуг при установленном качестве, соблюдении квалификационных требований к персоналу исполнителя, а также обеспечении безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (безопасность дорожного движения, техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и пр.).

4.2.3 Исполнитель должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т. п.):

- обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;
- проверки, обучение и аттестацию персонала, проводимые исполнителем.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых исполнителем.

4.2.4 Руководители и специалисты, связанные с обеспечением безопасности дорожного движения при оказании услуг, должны иметь высшее или среднее специальное образование автомобильного профиля либо пройти специальную квалификационную подготовку в установленном порядке, а также иметь документальное подтверждение о прохождении аттестации на соответствие должности. К ним относятся:

- руководитель организации или его заместитель, отвечающий за безопасность дорожного движения при оказании услуг;
- руководители подразделений, отвечающие за организацию перевозок, поддержание автотранспортных средств в технически исправном состоянии, обеспечение профессиональной пригодности персонала, организацию мероприятий по обеспечению безопасности дорожного движения (начальники отделов эксплуатации, безопасности дорожного движения, технического контроля, колонн, маршрутов, отрядов и т. п.);
- диспетчеры, механики (мастера) колонн, отрядов, механики отделов технического контроля и т. д.

4.2.5 Процедуры управления процессом оказания услуг оформляют в виде документов различного уровня (стандартов предприятия, положений об отдельных подразделениях исполнителя, должностных инструкций персонала, документов системы качества, приказов, квитанций, накладных и т. п.). Состав и содержание документов определяются потребностями конкретного исполнителя в зависимости от размеров предприятия с учетом соблюдения установленных требований в части документирования процедур управления.

4.2.6 Методическое и техническое оснащение процедур управления основано на использовании статистических методов сбора и анализа информации о процессе оказания услуг (обследование пассажиропотоков и маршрутов, выявление причин дорожно-транспортных происшествий и т. п.), применении автоматизированных методов управления, использовании технических средств связи (радиофикация автотранспортных средств, системы автоматизированного контроля нахождения автотранспортных средств на линии) и т. п.

4.3 Требования к процессу оказания услуг

4.3.1 Процесс оказания услуги включает процедуры организационно-технологической подготовки и технологического процесса оказания услуги, связанного с непосредственным взаимодействием исполнителя с потребителем услуги по перевозке (пассажиром).

Процедуры процесса оказания услуги могут быть реализованы исполнителем самостоятельно в полном объеме либо с привлечением подрядных организаций. При привлечении подрядных организаций исполнитель оценивает возможности субподрядчиков обеспечивать требования к элементам процесса оказания услуги, включая документальное подтверждение соответствия установленным требованиям, если это предусмотрено законодательством (лицензия, сертификат соответствия, декларация о соответствии и т. п.).

4.3.2 Организационно-технологическая подготовка услуг включает проектирование (корректирование) технологического процесса оказания услуг и реализацию обеспечивающих процессов оказания услуг.

Проектирование может осуществляться как на основании договора перевозки, так и по инициативе исполнителя до заключения договора, если услуга адресована неопределенному кругу потребителей.

4.3.2.1 Проектирование процесса оказания услуг предусматривает следующие этапы:

- определение исходных параметров проектирования;
- разработку технологического процесса оказания услуги.

Результатом проектирования является комплект технических документов (паспорт маршрута, график выпуска на линию, расписание движения, схема маршрута, график проведения технических осмотров, медицинских освидетельствований и т. п.), определяющих параметры и последовательность осуществления технологического процесса оказания услуги.

4.3.2.1.1 Исходные параметры проектирования определяют на основе:

- условий договора перевозки либо предконтрактной проработки;
- результатов специальных обследований (пассажиропотоков, трассы движения, дорожных условий и т. п.);
- имеющихся ограничений (социальные нормы и правила, в том числе требования по обязательному страхованию пассажиров; материальные, кадровые и финансовые ресурсы, организационно-технологические возможности исполнителя и т. п.).

4.3.2.1.2 При разработке технологического процесса оказания услуги устанавливают:

- вид и технологию перевозки;
- параметры услуги (маршрут движения, места расположения остановочных пунктов и режимов их работы, расписание движения, тип (марку, модель) автотранспортных средств, нормирование скоростей движения автотранспортных средств, специальные условия перевозки, порядок информационного обеспечения услуги, стоимостные характеристики и т. п.) и показатели качества;
- состав и последовательность процедур осуществления услуги;
- состав и количество необходимых ресурсов, включая автотранспортные средства, запасные части и материалы, оборудование, средства технического и документального обеспечения и оснащения услуги;
- порядок управления и контроля за процессом оказания услуги (диспетчерское управление, контрольно-ревизорские проверки и т. п.).

4.3.2.2 Реализация обеспечивающих процессов оказания услуг включает подготовку ресурсов, организацию обеспечивающих процессов и оперативное управление.

4.3.2.2.1 Подготовка ресурсов направлена на обеспечение технологического процесса ресурсами, в том числе закупаемыми, параметры которых соответствуют требованиям нормативных и технических документов, а также на организацию и осуществление процессов, обеспечивающих их поддержание.

Процедуры поддержания ресурсов должны основываться на требованиях нормативных документов, регламентирующих вопросы использования конкретных видов ресурсов и устанавливающих требования к их безопасной и эффективной эксплуатации. Приобретаемые оборудование, запасные части и материалы должны иметь документальное подтверждение их соответствия обязательным требованиям (сертификат соответствия, декларация о соответствии), если законами или в установленном ими порядке такие требования установлены.

Подготовка автотранспортных средств должна обеспечивать соответствие их технико-эксплуатационных параметров требованиям технических документов на услугу по перевозке, а также поддержание автотранспортных средств в технически исправном состоянии в соответствии с установленными нормами, правилами и процедурами технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

Исполнитель услуги должен располагать организационно-технологическими возможностями для обеспечения хранения автотранспортных средств, их технического обслуживания и ремонта, своевременного проведения государственных технических осмотров, предрейсовых и послерейсовых технических осмотров, приобретения запасных частей и материалов, экипировки, информационного обеспечения и т. п.

При проведении технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств на базе подрядных организаций (см. 4.3.1) исполнитель должен обеспечивать планирование и организацию проведения указанных работ (ведение графиков технического обслуживания и ремонта, учет и анализ схода автотранспортных средств с линии, документирование приемки-сдачи автотранспортных средств в ремонт и т. п.).

Подготовка персонала осуществляется в соответствии с требованиями 4.2.2—4.2.4, 4.3.3.3, перечисления ж), з) на основе специального обучения, инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, аттестаций, контроля состояния здоровья.

Подготовка средств технического и документального обеспечения включает в себя:

- оснащение технологического процесса техническими средствами, средствами диспетчерской связи, оборудованием, оснасткой и документацией (путевые листы, графики работы водителей; журналы прохождения инструктажей и медицинских осмотров водителей, технических осмотров автотранспортных средств, учета и анализа схода автотранспортных средств с линии, учета обнаруженных недостатков в организации движения и состоянии дорог, улиц и искусственных сооружений и т. п.);
- оборудование маршрутов линейными сооружениями и их информационное обеспечение.

4.3.2.2.2 Организация обеспечивающих процессов должна предусматривать:

- поддержание квалификации персонала;
- проведение медицинских освидетельствований водителей;
- поддержание автотранспортных средств в технически исправном состоянии;
- предрейсовые и послерейсовые технические осмотры автотранспортных средств;
- диспетчерское управление;
- поддержание в исправном состоянии линейных и других технических сооружений, оборудования, инструмента и средств измерения (включая их метрологическую поверку);
- мероприятия по охране окружающей среды и противопожарной безопасности и т. п.

4.3.2.2.3 Оперативное управление включает в себя:

- диспетчерское управление перевозками;
- оперативный контроль параметров технологического процесса оказания услуги (в том числе проверку исполнения отдельных операций и соответствия ресурсов);
- реализацию оперативных мероприятий по обеспечению безопасности дорожного движения;
- контроль режимов труда и отдыха водителей.

4.3.3 Технологический процесс направлен на достижение результата, соответствующего условиям договора перевозки и требованиям нормативных документов, и в общем случае включает в себя:

- предрейсовое (послерейсовое) обслуживание;
- посадку (высадку) пассажиров и погрузку (выгрузку) багажа;
- перевозку пассажиров и багажа.

4.3.3.1 Предрейсовое (послерейсовое) обслуживание обеспечивает:

- своевременное информационное обслуживание пассажиров (потребителей), включая информацию о времени и местах отправления (прибытия) автотранспортных средств, маршрутах следования и т. п. Требования к информационному обеспечению перевозок общего пользования — по ГОСТ 25869;
- возможность и удобство заключения договора перевозки, приобретения проездных документов, резервирования мест;
- удобство нахождения пассажиров на автовокзалах и пассажирских автостанциях, включая возможность пользования залом ожидания, комнатами отдыха, камерой хранения багажа, комнатой матери и ребенка, пунктом медицинского обслуживания, пунктами общественного питания и т. п.

4.3.3.2 Посадку (высадку) пассажиров и погрузку (выгрузку) багажа следует производить в неподвижно стоящее автотранспортное средство в соответствии с правилами посадки-высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах (в зависимости от технологии перевозки) при соблюдении правил дорожного движения.

4.3.3.3 Перевозка пассажиров должна осуществляться при соблюдении следующих условий:

а) автотранспортные средства: должны быть зарегистрированы в органах Государственной инспекции безопасности дорожного движения; соответствовать требованиям ГОСТ Р 51709, ГОСТ 17.2.2.03, ГОСТ Р 17.2.2.06 и ГОСТ 21393, правил и руководств по их технической эксплуатации; не должны иметь неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; должны иметь документальное подтверждение своевременного прохождения государственного технического осмотра;

б) назначение и вид исполнения автотранспортных средств должны соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодно-климатических условий;

в) количество перевозимых пассажиров не должно превышать норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства или правилами осуществления конкретных видов перевозки;

г) в процессе эксплуатации автотранспортных средств необходимо обеспечивать работоспособность систем, поддерживающих необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне;

д) в исключительных случаях, связанных с явлениями стихийного характера, изменениями дорожно-климатических условий, авариями на тепловых, газовых, электрических и других коммуникациях, при которых движение сопряжено с реальной угрозой жизни и здоровью пассажиров, исполнитель услуги обязан прекратить движение автотранспортного средства. Возобновление движения может быть произведено только после восстановления безопасных для движения условий;

е) в процессе перевозки пассажирам должна предоставляться необходимая и своевременная звуковая и визуальная информация по вопросам, связанным с оказанием услуг по перевозке. Звуковая информация может предоставляться с применением звукоусиливающих информационных устройств, в том числе автоматических. Визуальную информацию наносят на доступных для пассажира указателях, схемах и информационных табличках. Требования к информационному обеспечению автотранспортных средств при перевозках общего пользования — по ГОСТ 25869;

ж) водители, осуществляющие перевозки пассажиров, должны иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства, а также другие документы (график движения, схема маршрута с указанием опасных участков и т. п.), необходимые для осуществления отдельных видов перевозок;

з) квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики водителей должны соответствовать установленным требованиям для данного вида перевозок пассажиров;

и) технологический процесс выполняют с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей, установленных в действующих нормативных документах;

к) путь следования автотранспортного средства (маршрут) и параметры его движения (расписание, скорость, места остановок и т. п.) должны соответствовать условиям договора перевозки, установленным в технических документах с обязательным соблюдением правил дорожного движения.

4.3.3.4 Технологические процессы конкретных видов перевозок (автобусные, таксомоторные, перевозки детей, инвалидов, пассажиров на горных маршрутах, международные перевозки и т. д.) следует выполнять с учетом дополнительных специальных требований, установленных в соответствующих нормативных документах.

4.4 Требования к результату оказания услуг

4.4.1 При оценке результата оказания услуги учитывают следующие свойства услуги:

- безопасность;
- своевременность и скорость;
- комфортность, этика и эстетика;
- комплексность;
- информативность, достоверность;
- доступность;
- сохранность багажа.

Свойства услуги выражаются в виде качественных и количественных характеристик. Количественное выражение характеристик услуги может быть представлено в виде абсолютных и относительных показателей качества, отражаемых в условиях договора перевозки и нормативных документах. Состав этих показателей формируется на основе основных групп показателей качества пассажирских перевозок, установленных в ГОСТ 30594.

4.4.2 Безопасность

При оказании услуги исполнитель обеспечивает соблюдение требований безопасности для жизни и здоровья граждан и окружающей среды.

4.4.3 Своевременность и скорость

Исполнитель обеспечивает осуществление перевозки в соответствии с установленным расписанием, другими требованиями по времени и скорости движения автотранспортных средств, предусмотренными договором перевозки.

4.4.4 Комфортность, этика и эстетика

При оказании услуги исполнитель обеспечивает соблюдение требований к условиям обслуживания при пребывании пассажиров в автотранспортном средстве, а также в начальном, промежуточных и конечном пунктах следования, а именно:

- количество пассажиров в автотранспортном средстве должно соответствовать установленному в договоре перевозки (если это предусмотрено договором), а также нормам вместимости, предусмотренным технической характеристикой автотранспортного средства;

- персонал исполнителя должен соблюдать общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культуру речи, внешний вид);

- салоны автотранспортных средств, остановочные пункты, помещения автовокзалов и пассажирских автостанций должны быть чистыми, эстетичными, освещенными, не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу пассажиров;

- оформление и содержание автотранспортных средств, остановочных пунктов, помещений автовокзалов и пассажирских автостанций, внешний вид персонала должны соответствовать общепринятым нормам и фирменному стилю исполнителя;

- температура, состав воздуха и уровень шума в салоне автотранспортного средства и других помещениях должны соответствовать установленным нормам.

4.4.5 Комплексность

При оказании услуги исполнитель обеспечивает выполнение всех составляющих технологического содержания услуги, а также оказывает сопутствующие услуги, состав и требования к которым установлены в договоре перевозки.

4.4.6 Информативность и достоверность

В процессе оказания услуг исполнитель обеспечивает пассажиров необходимой и достоверной информацией об отправлении (прибытии) автотранспортных средств, правилах проезда и провоза багажа, маршруте, местах расположения огнетушителя и аптечки, местах расположения аварийных выходов и способах их открытия, способе связи с исполнителем.

4.4.7 Доступность

Исполнитель обеспечивает возможность бездискриминационного доступа различных групп потребителей (пассажиров) к пользованию услугой в соответствии с ее назначением за счет установления соответствующих социальных, экономических и технических характеристик услуги.

4.4.8 Сохранность багажа

При оказании услуги исполнитель должен обеспечивать доставку багажа в установленные сроки в пункт назначения без потерь и повреждений.

4.4.9 Конкретные нормы и требования к результату услуг устанавливаются в нормативных документах, регламентирующих отдельные виды услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.

5 Требования безопасности

Безопасность услуги (см. 4.4.2) должна обеспечиваться за счет соблюдения комплекса требований к:

- организационно-функциональной структуре и персоналу исполнителя (см. 4.2.2, 4.2.3);
- исполнительным руководителям и специалистам (см. 4.2.4);
- подготовке ресурсов (см. 4.3.2.2.1);
- обеспечивающим процессам (см. 4.3.2.2.2);
- оперативному управлению (см. 4.3.2.2.3);
- состоянию ресурсов (см. 4.3.3.3, перечисления а, б, г, ж, з, и, к, 4.4.4, абзацы 4, 6);
- посадке (высадке) (см. 4.3.3.2);
- перевозке (см. 4.3.2.3, перечисления в, д, е, 4.3.3.4, 4.4.4, абзац 2, 4.4.8).

6 Требования охраны окружающей среды

6.1 При оказании услуг пассажирского автомобильного транспорта исполнитель должен обеспечивать следующие требования охраны окружающей среды:

- соблюдение установленных экологических норм и нормативов (водопотребление и водоотведение, предельно допустимые концентрации загрязняющих веществ в сбрасываемых производственных и хозяйственно-бытовых водах; выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, в том числе от автотранспортных средств; шумовое воздействие и пр.);

- проведение организационно-хозяйственных, технических и иных мероприятий для обеспечения условий и требований по предупреждению ухудшения характеристик окружающей среды (проведение ремонтно-обслуживающих воздействий, включая мойку, в неположенных местах; разжигание костров для подогрева двигателей; выпуск газа из баллонов газобаллонных автомобилей в атмосферу; движение автотранспортных средств по травяному и другому растительному покрову; загрязнение проезжей части и прилегающих к ней территорий бытовым и производственным мусором; движение по

неустановленным маршрутам в природоохранных зонах; несанкционированная утилизация отходов от автотранспортной деятельности и пр.) и ликвидации их последствий;

- обучение персонала по вопросам охраны окружающей среды и распределение ответственности персонала за действия, приводящие к загрязнению окружающей среды;

- обеспечение бесперебойной работы и поддержание в исправном состоянии установок, приборов и устройств, используемых при осуществлении мероприятий по охране окружающей среды.

6.2 Исполнитель услуги должен обеспечивать документальное подтверждение соответствия деятельности, связанной с оказанием услуг, установленным экологическим требованиям (наличие экологического паспорта; наличие разрешения на предельно допустимые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, сбросы загрязненной воды; ведение государственной отчетности по экологии и пр.).

7 Методы контроля

7.1 Для контроля за соблюдением требований к услугам пассажирского автомобильного транспорта используют следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов (должностных инструкций, паспортов маршрутов, журналов учета предрейсовых и послерейсовых осмотров и т. п.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния дорожного покрытия, остановочных пунктов, водителей, автотранспортных средств, информационного обеспечения и т. п.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование, персонал и др.);

- социологический контроль путем проведения опросов различных групп потребителей (пассажиров), связанных с процессом оказания услуги.

7.2 Контроль за соблюдением требований к услугам может быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом проводит исполнитель по его инициативе либо потребитель в соответствии с условиями договора, при этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат услуг.

Внешний контроль проводят органы государственного управления в сферах контроля и надзора, лицензирования и сертификации в пределах их компетенции.

Приложение А
(справочное)

Перечень нормативных документов, связанных с оказанием услуг пассажирского автомобильного транспорта

1 Квалификационные требования к специалистам юридических лиц и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим перевозки пассажиров и грузов автомобильным транспортом (приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 22 июня 1998 г. № 75, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 июля 1998 г. Регистрационный № 1563)

2 Положение об обеспечении безопасности дорожного движения в предприятиях, учреждениях, организациях, осуществляющих перевозки пассажиров и грузов (приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 9 марта 1995 г. № 27, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 июня 1995 г. Регистрационный № 868)

3 Положение об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами (приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 8 января 1997 г. № 2, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 мая 1997 г. Регистрационный № 1302; приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 18 июля 2000 г. № 75, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 августа 2000 г. Регистрационный № 2352)

4 Положение о порядке аттестации лиц, занимающих должности исполнительных руководителей и специалистов предприятий транспорта (приказ Министерства транспорта Российской Федерации и Министерства труда Российской Федерации от 11 марта 1994 г. № 13/11, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 апреля 1994 г. Регистрационный № 548; приказ Министерства транспорта Российской Федерации и Министерства труда Российской Федерации от 27 октября 1995 г. № 89/50, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 мая 1996 г. Регистрационный № 1084; приказ Министерства транспорта Российской Федерации и Министерства труда Российской Федерации от 11 мая 2000 г. № 49/126, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 мая 2000 г. Регистрационный № 2240)

5 Постановление Правительства Российской Федерации от 3 августа 1996 г. № 922 «О повышении безопасности междугородных и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом»

6 Правила дорожного движения Российской Федерации (постановление Совета Министров — Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 г. № 1090; постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 1996 г. № 3; постановление Правительства Российской Федерации от 31 октября 1998 г. № 1272; постановление Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2000 г. № 370; постановление Правительства Российской Федерации от 24 января 2001 г. № 67)

7 Правила использования тахографов на автомобильном транспорте в Российской Федерации (приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 7 июля 1998 г. № 86, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 ноября 1998 г. Регистрационный № 1651)

8 Указ Президента Российской Федерации от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» в редакции Указа Президента Российской Федерации от 6 апреля 1994 г. № 667

9 Основные положения по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения (постановление Совета Министров — Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 г. № 1090; постановление Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2000 г. № 370; постановление Правительства Российской Федерации от 24 января 2001 г. № 67)

10 Положение о проведении государственного технического осмотра автомототранспортных средств и прицепов к ним Государственной инспекцией безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации (постановление Правительства РФ от 31 июля 1998 г. № 880)

11 Правила проведения государственного технического осмотра транспортных средств Государственной инспекцией безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации (приказ МВД России от 15 марта 1999 г. № 190, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 апреля 1999 г. Регистрационный № 1763; приказ МВД России от 18 мая 2001 г. № 528, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 мая 2001 г. Регистрационный № 2729)

12 Положение о рабочем времени и времени отдыха водителей автомобилей (постановление Министерства труда Российской Федерации от 25 июня 1999 г. № 16, зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 23 августа 1999 г. Регистрационный № 1874)

13 СНиП 2.05.02—85 Автомобильные дороги

УДК 629.1.07:006.354 ОКС 03.220.20

Ключевые слова: услуги пассажирского автомобильного транспорта, общие требования, методы контроля

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 20.07.2020. Подписано в печать 24.11.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,20.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
www.jurisizdat.ru y-book@mail.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru