

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 2—96/80

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 сроком 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 течение

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 |

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. Кабашова*
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.