ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПАССАЖИРСКОГО АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА

Общие требования

Издание официальное

БЗ 10—2001/263

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

Предисловие

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

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

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 14 ноября 2001 г.

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2002

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 Нормативные ссылки 1
3 Классификация услуг пассажирского автомобильного транспорта 1
4 Общие требования 2
5 Требования безопасности 7
6 Требования охраны окружающей среды 7
7 Методы контроля 8
Приложение А Перечень нормативных документов, связанных с оказанием услуг пассажирского автомобильного транспорта 9

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ 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 ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 17.2.2.03—87 Охрана природы. Атмосфера. Нормы и методы измерений содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей с бензиновыми двигателями. Требования безопасности

ГОСТ 21393—75 Автомобили с дизелями. Дымность отработавших газов. Нормы и методы измерений. Требования безопасности

ГОСТ 25869—90 Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования

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

ГОСТ Р 17.2.02.06—99 Охрана природы. Атмосфера. Нормы и методы содержания окиси углерода в отработавших газах газобаллонных автомобилей

ГОСТ Р 51709—2001 Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки

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.

Издание официальное

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 органи-

зационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т. п.):

- обучение и аттестация персонала на базе специальных учебных организаций;
- проверки, обучение и аттестация персонала, проводимых 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 (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 17.2.02.06 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/ГОСТ Р 51004.

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 (4.4.2) должна обеспечиваться за счет соблюдения комплекса требований к:

- организационно-функциональной структуре и персоналу исполнителя (4.2.2, 4.2.3);
- исполнительным руководителям и специалистам (4.2.4);
- подготовке ресурсов (4.3.2.2.1);
- обеспечивающим процессам (4.3.2.2.2);
- оперативному управлению (4.3.2.2.3);
- состоянию ресурсов (4.3.3.3, перечисления а, б, г, ж, з, и, к, 4.4.4, абзацы 4, 6);
- посадке (высадке) (4.3.3.2);
- перевозке (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 Т50 ОКСТУ 0131

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

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Н.Л. Рыбалко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 04.01.2002. Подписано в печать 01.02.2002. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд.л. 1,20.
Тираж экз. С 3806. Зак. 110.

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