

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
© Стандартиформ, 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

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 безопасности¹⁾

ГОСТ 21393 Автомобили с дизелями. Дымность отработавших газов. Нормы и методы измерений. Требования безопасности¹⁾

ГОСТ 25869 Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования²⁾

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 автомобилей¹⁾

ГОСТ Р 51709 Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки¹⁾

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».

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;