



ГОСТ Р 51004—96

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Издание официальное

БЗ 2—96/82

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

ГОСТ Р 51004—96

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. № 701

3 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

II

Содержание

1 Область применения	1
2 Определения	1
3 Общие положения	2
4 Порядок выбора номенклатуры показателей качества	2
5 Номенклатура групп показателей качества пассажирских перевозок и их характеристика	4
Приложение А Библиография	8

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги транспортные

ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

Номенклатура показателей качества

Transport services. Passenger transportation. Quality index nomenclature

Дата введения 1997—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества пассажирских перевозок, осуществляемых всеми видами транспорта общего пользования, и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством пассажирских перевозок и совершенствования транспортного обслуживания потребителей.

Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их оценки должны быть установлены в нормативной документации каждого вида транспорта на пассажирские перевозки, утвержденной в установленном порядке.

На основании настоящего стандарта разрабатываются нормативные документы по номенклатуре показателей качества на пассажирские перевозки, осуществляемые отдельными видами транспорта в международных, дальних, местных сообщениях, включая пригородные и внутригородские перевозки.

Характеристика показателей безопасности изложена в 5.8.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 транспортная услуга: Результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51006—96).

Издание официальное