

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Издание официальное

## 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.

## 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 сроками 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 тече-

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.