O'z DSt 1025:2007

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

# УСЛУГИ НА АВТОМОБИЛЬНОМ ТРАНСПОРТЕ. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения

Узбекское агентство
Стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

# ПРЕДИСЛОВИЕ

**1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Узбекским агентством автомобильного и речного транспорта.

**2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** постановлением Узбекского агентства по стандартизации, метрологии и сертификации Республики Узбекистан от 26.12.2007 № 05-68.

**3.** В настоящем стандарте реализованы нормы законов Республики Узбекистан «О защите прав потребителей», «Об автомобильном транспорте», «О безопасности дорожного движения».

**Взамен** O'z DSt 1025:2002

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBOSHMASI

**Настоящий руководящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Агентства «Узстандарт».**

# СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....1
2. Нормативные ссылки.....1
3. Определения.....2
4. Классификация услуг по перевозке пассажиров.....3
5. Общие требования.....4
6. Требования по обеспечению безопасности пассажиров.....5
7. Рекомендуемые требования к автотранспортным услугам.....8
8. Ответственность перевозчика.....9
9. Методы контроля .....9

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA QAYLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

ГОСУДАРСТВЕННЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

Ўзбекистон Республикаси стандартлаштириш давлат тизими

# АВТОМОБИЛ ТРАНСПОРТИДА ХИЗМАТЛАР. ЙЎЛОВЧИЛАР ТАШИШ

Государственная система стандартизации Республики Узбекистан

# УСЛУГИ НА АВТОМОБИЛЬНОМ ТРАНСПОРТЕ. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

State standardization system of Uzbekistan

# AUTOMOBOLE TRANSPORT SERVICES PASSENGER TRANSPORT

Дата введения 01.01.2008

Без ограничения

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает требования к услугам по перевозке пассажиров на автомобильном транспорте.

Настоящие требования не распространяются на перевозки автотранспортом, принадлежащим вооруженным силам Республики Узбекистан, пограничных и внутренних войск.

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и классификаторы:

РСТ Уз 1.10-93 «Государственная система стандартизации Республики Узбекистан. Основные термины и определения».

ГОСТ 25478-91 - Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения.

ГОСТ 12.1.005-88 – ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
1501 son bilan
«26» 11 2007 yilda
Davlat ro'yxatiga olindi

Издание официальное

## 3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 автотранспортная услуга: Деятельность перевозчика по удовлетворению потребностей пассажиров транспортных услугах.

3.2 перевозчик: Юридическое или физическое лицо, владеющее автотранспортным средством, оказывающее услуги по перевозке пассажиров.

3.3 вид автотранспортной услуги: Совокупность однородных автотранспортных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

3.4 условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на пассажира при оказании услуг со стороны перевозчика.

3.5 процесс транспортного обслуживания: Совокупность всех действий людей и средств труда перевозчика.

3.6 качество автотранспортного обслуживания: Совокупность свойств автотранспортных услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обслуживаемых или предполагаемых потребностей пассажиров.

3.7 качество автотранспортной услуги: Совокупность свойств автотранспортной услуги, обуславливающих ее пригодность к удовлетворению определенной потребности пассажира.

Примечание: Качество услуги характеризуется точностью и своевременностью исполнения, эргономичностью, эстетичностью и другими показателями потребительских свойств услуги.

3.8 культура обслуживания: Характеристика условий обслуживания пассажиров, выражающихся в комфортности и эстетичности среды обслуживания, этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBARMASI

## 4 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ

4.1 Классификация услуг по перевозке пассажиров на автомобильном транспорте приведена таблице1.

Таблица 1

| Код услуги | Наименование услуги |
|---|---|
| 1 | 2 |
| **021500** | **Услуги пассажирского автомобильного транспорта** |
| 021501 | На автовокзалах продажа билетов и резервирование мест в автобусах |
| 021502 | Информация о расписании движения автобусов, тарифах, правилах перевозок, правах и обязачностях пассажиров |
| 021503 | Получение необходимой информации в справочном бюро или по телефону |
| 021504 | Прием сдаваемых билетов и возврат платежей пассажирам |
| 021505 | Зрительная и звуковая информация в справочном бюро или по телефону |
| 021506 | Информация о порядке оформления багажа |
| 021507 | Информация о встречающих |
| 021508 | Оказание услуг в медпунктах, в комнатах матери и ребенка, комнатах длительного отдыха пассажиров, бытовых и т.д. |
| 021509 | Предоставление санитарно-гигиенических услуг |
| 021530 | Перевозка пассажиров автобусами/ в международном сообщении |
| 021531 | В междугороднем сообщении |
| 021532 | В пригородном сообщении |
| 021533 | Перевозка пассажиров/автобусами /городская перевозка пассажиров (в том числе туристические) |
| 021534 | Маршрутными такси |
| 021535 | Легковыми такси |
| 021560 | В пути следования автобуса/информация о расположении мест в салоне и аварийном оборудовании |
| 021561 | Помощь пассажирам в размещении |
| 021562 | Информация о маршруте |

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBARMASI

## 5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.1 Требования к транспортным услугам и условиям обслуживания подразделяют на обязательные и рекомендуемые. Требования к транспортным средствам и услугам установлены законами Республики Узбекистан «Об автомобильном транспорте», «О городском пассажирском транспорте», «О безопасности дорожного движения».

5.2 Автовокзалы, автостанции, остановочные и диспетчерские пункты должны отвечать санитарным и техническим требованиям стандартов.

5.3 Движение пассажирского транспорта осуществляется в соответствии с расписанием и по маршрутам, утвержденными органом по управлению автомобильным транспортом.

5.4 На автовокзалах, автостанциях, конечных и остановочных пунктах размещается информация о наименовании, номере маршрута и интервале движения.

5.5 Транспортные средства пассажирского транспорта должны иметь сертификат на соответствие требованиям безопасности, охраны труда, экологии, установленным в стандартах и других нормативных документах.

5.6 В салоне подвижного состава пассажирского транспорта должна быть информация, содержащая схему маршрута, график движения, стоимость проезда пассажира и провоза багажа, а также иная необходимая информация.

5.7 Линейные такси должны оборудоваться счетчиком (с выдачей кассового чека) и иметь опознавательные знаки.

5.8 Соответствие назначению

Автотранспортные услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга.

5.9 Точность и своевременность исполнения

Предоставленные потребителю услуги по объему, срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям, предусмотренным в паспорте маршрута, билете и т.п.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

## 6 ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПАССАЖИРОВ

6.1 В соответствии с Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителя» обязательными для всех видов автотранспортных услуг являются следующие требования:

безопасность жизни и здоровья;

сохранность имущества пассажиров;

охрана окружающей среды.

6.2 Безопасность жизни и здоровья пассажиров

Все виды автотранспортных услуг должны быть безопасны для здоровья, жизни и имущества пассажиров. Безопасность транспортных услуг должна быть обеспечена как при нормальных условиях обслуживания, так и в условиях чрезвычайных (стихийных бедствиях и прочих).

6.3 Риск для жизни и здоровья человека в транспортном обслуживании возникает в условиях:

существования источников риска;

проявления данного источника на опасном для человека уровне;

подверженности человека воздействию источников опасности.

6.4 Вредные факторы (факторы риска) в транспортном обслуживании могут быть классифицированы следующим образом:

- травмоопасность;
- воздействие окружающей среды;
- пожароопасность;
- повышенная запыленность и загазованность;
- биологические воздействия;
- психофизиологические нагрузки;
- опасность излучения;
- химические воздействия;
- прочие факторы;
- специфические факторы риска.

6.4.1 Травмоопасность может возникнуть в результате дорожно-транспортных происшествий, перемещения механизмов и предметов внутри салона транспортного средства, опасных атмосферных явлений.

Снижение травмоопасности обеспечивается:

соблюдением правил эксплуатации автотранспортных средств;

соблюдением требований к техническому обслуживанию

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

автотранспортных средств;

упреждающим информированием пассажиров о факторах риска и мерах по предупреждению травм;

соблюдением правил дорожного движения.

6.4.2 Воздействие окружающей среды обусловлено повышенными и пониженными температурами окружающей среды, влажностью и подвижностью воздуха в зоне обслуживания пассажиров, резкими перепадами барометрического давления.

Показатели микроклимата в автотранспортных средствах и в помещениях обслуживания пассажиров должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям

Предупреждения вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

выбором благоприятного времени суток для осуществления перевозок пассажиров в междугороднем и международном маршрутах;

рациональным проектированием трассы пассажирского маршрута;

учетом погодных особенностей районов перевозок;

оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, отопления;

своевременным информированием пассажиров о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте.

6.4.3 Пожаробезопасность

Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности пассажиров от воздействия данного фактора риска и методы их проверки – в соответствии с ГОСТ 12.1.004.

Эксплуатацию автотранспортных средств и объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями Правил пожарной безопасности для предприятий автомобильного транспорта Республики Узбекистан.

6.4.4 Повышенная запыленность и загазованность

Требования к допустимому уровню вредных веществ в воздухе зон обслуживания пассажиров, транспортных средств, помещений должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных ГОСТ 12.1.005, санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению транспортных средств, помещений вентиляцией с очисткой воздуха.

6.4.5 Биологические факторы

Воздействие данных факторов риска на пассажиров предупреждается:

соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

применением оборудования и препаратов для дезинфекции, стерилизации, автоматизации производственных процессов;

использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании пассажиров;

проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;

упреждающим информированием пассажиров об опасных животных, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с маршрутом перевозок.

6.4.6 Психофизиологические факторы риска: физические и нервно-психические перегрузки.

Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

рациональным составлением графиков и маршрутов движения подвижного состава, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека;

соблюдением эргономических требований к транспортным средствам, автовокзалам, автостанциям и остановочным пунктам.

6.4.7 Опасными излучениями являются: повышенный уровень ультрафиолетового излучения, радиологического излучения.

Необходимо учитывать действие данного фактора риска при составлении маршрута и планировании графика движения.

Автобусные маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

6.4.8 Химические факторы риска: токсические, раздражающие.

Для предотвращения данного фактора риска в обслуживании пассажиров необходимо:

осуществлять регулярный контроль за соблюдением вредных химических веществ в воздухе, воде почве и других биологических средах;

осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания пассажиров в благоприятной, с точки действия химических факторов риска, среде.

6.4.9 Прочие факторы риска

К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных характеристиках.

Необходимо предусмотреть:

предоставление пассажирам достаточной информации об оказываемых услугах;

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

проведение для пассажиров необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида маршрута.

6.4.10 Специфические факторы риска в автотранспортном обслуживании обусловлены:

возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения маршрута перевозок, а также других чрезвычайных ситуаций;

техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы;

сложным рельефом местности, по которым проходит маршрут движения;

уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала;

информационным обеспечением.

6.5 Перевозчик должен иметь комплект действующих нормативных документов по осуществлению автотранспортных услуг и руководствоваться ими в своей деятельности.

## 7 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К АВТОТРАНСПОРТНЫМ УСЛУГАМ

Предоставляемые транспортные услуги должны соответствовать требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг.

К рекомендуемым требованиям к транспортным услугам и условиям обслуживания относятся:

соответствие назначению;

точность и своевременность исполнения;

комплектность;

эстетичность;

эргономичность.

### 7.1 Комплектность

Предоставление автотранспортных услуг должно обеспечивать не только основные услуги, но и дополнительные услуги (бытовые, связи, торговые, создающие нормальные условия жизнеобеспечения потребителей).

### 7.2 Этичность обслуживающего персонала

Обслуживающий персонал должен соблюдать этические нормы поведения. Потребителю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность, коммуникабельность персонала.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

7.3 Комфортность

Автотранспортные услуги должны предоставляться в комфортных условиях обслуживания, созданных для потребителя: подвижной состав должен соответствовать условиям и маршрутам движения, планировка автостанций и остановочных пунктов должна быть удобной.

7.4 Эстетичность

Художественное решение зданий, территории автовокзалов, автостанций, остановочных пунктов, оформление интерьеров помещений обслуживания должны соответствовать требованиям композиционной, в т.ч. архитектурной целостности, гармоничности.

Внешний вид и культура речи обслуживающего персонала должна соответствовать требованиям эстетичности.

7.5 Эргономичность

Продолжительность обслуживания, протяженность и сложность маршрутов, конструкция автотранспортных средств , другие предметы для обслуживания должны соответствовать физиологическим и психологическим возможностям пассажиров.

## 8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

8.1 Перевозчик несет ответственность за достоверность предоставляемой информации.

8.2 Возмещает материальные и моральные убытки, полученные в результате невыполнения договорных обязательств.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBARMASI

## 9 МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

9.1 Контроль за соблюдением требований к автотранспортным услугам осуществляется органами государственного управления в пределах их компетенции в соответствии с действующей нормативной документацией.

9.2 Контроль качества услуг и обслуживания, предоставляемых перевозчиками, проводится на основе использования различных методов:

визуального контроля (путем осмотра объекта транспортных средств, оборудования, инвентаря и т.п.);

аналитического (анализа документации – паспортов маршрутов, журналов регистрации и пр.);

медицинского контроля (медицинских осмотров персонала, санитарно- эпидемиологических анализов);

инструментальных (проверка технического состояния подвижного состава, оборудования, определение состава воды, воздуха и т.д.)

социологических (путем опроса пассажиров и обслуживающего персонала).

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBOSHMASI

03080



## Библиографические данные

Группа Т50
УДК 629.11.012.5.004.2:629.113

Ключевые слова: услуги, перевозчик, контроль, требования, безопасность, пассажир

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHBOARMASI

**Руководитель разработки:**

Заместитель начальника Узбекского агентства
Автомобильного и речного транспорта Ш. Шовахобов

**Исполнители:**

Генеральный директор Республиканского
центра нормативно-технического обеспечения
развития автомобильного и речного транспорта,
к.т.н Ш.И. Эрбеков

Инженер Республиканского центра
нормативно-технического обеспечения
развития автомобильного и речного
транспорта. Г.А. Садыкова

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI