1.1.Значение пассажирского транспорта в жизни общества

|  |
| --- |
|  |

Современное общество характеризуется интенсивными коммуникационными процессами. Без обмена веществом и энергией немыслимо существование экономики. Информационные технологии во многом определяют научно-технический потенциал общества, формируют новый жизненный стиль. Однако все процессы движения во времени и пространстве вещества, энергии и информации являются вторичными по отношению к процессу перемещения людей. Перемещение людей в пространстве является жизненно необходимой биологической функцией организма и осуществляется благодаря наличию у человека опорно-двигательного аппарата. Общественная среда предопределяет необходимость перемещения людей в пространстве как функцию их социального поведения, стимулирует прогрессивное расширение доступных территорий и скорости передвижения.

Уже на ранних этапах развития человека общественные отношения требовали объединения людей во времени и пространстве для эффективного осуществления процессов производства, потребления материальных и культурных ценностей, научной, общественно-политической, военной, учебной и иной деятельности. Так возникли населенные пункты. Со временем территориальное расширение населенных пунктов вступило в противоречие с необходимостью быстрого перемещения людей от места проживания к месту временного пребывания. Разрешение этого противоречия обеспечил городской пассажирский транспорт.

Пассажирское сообщение между отдельными населенными пунктами постоянно развивалось. Усиление транспортных и экономических связей между соседними населенными пунктами привело к возникновению более крупных сообществ, сформировавшихся в отдельные регионы и государства. Между регионами и государствами также развивались транспортные связи. Для современной России значение транспорта огромно, поскольку именно транспорт объединяет различные регионы страны в единое государство. В этой связи транспорт является одним из ведущих государствообразующих факторов.

**Транспорт** (от латинского transporto — перемещаю) — народно-хозяйственный комплекс, осуществляющий перевозки людей и грузов. По объекту перевозки различают транспорт пассажирский и грузовой. Пассажирский транспорт — часть единой транспортной системы. Современный пассажирский транспорт обеспечивает перевозки людей, их ручной клади и багажа в различных видах сообщения. Перевозки людей могут осуществляться как на профессиональной основе, так и самостоятельно гражданами в личных (бытовых) целях. Мы будем рассматривать пассажирские перевозки на профессиональной основе. Такие перевозки могут быть коммерческими и некоммерческими. Коммерческие перевозки выполняются перевозчиком с целью получения экономического результата (выгоды) и подразделяются на перевозки транспортом общего пользования и технологические перевозки. Некоммерческие перевозки выполняются гражданами с целью удовлетворения личных (бытовых) потребностей, а также организациями в интересах государственной или муниципальной службы (перевозка военнослужащих, милиционеров, чиновников и т.д.).

По среде, используемой для движения и технической основе, пассажирский транспорт подразделяют на наземный, водный, воздушный, а также транспорт, использующий искусственно созданную среду. Автомобильный транспорт как один из видов наземного транспорта получил наибольшее распространение и занимает ведущее положение в перевозках пассажиров. В городах также широко используется городской электрический транспорт. Транспортные средства (подвижной состав) автомобильного транспорта включают в себя автомобили различного назначения, прицепы к ним и мотоциклы. По назначению коммерческие автомобили подразделяют на пассажирские (легковые автомобили и автобусы), грузовые (различаются по типу кузова) и специальные (различаются по функциональному признаку: пожарные, мастерские, автокраны и др.). Пассажирские автомобили преобладают в составе автомобильного парка.

Экономическая и социальная роль пассажирского транспорта состоит в оказании услуг по перевозке пассажиров, их ручной клади и багажа путем удовлетворения потребности людей в перевозках. Пассажирский транспорт относится к сфере услуг населению (а не к производственной сфере, как ошибочно указано в ряде старых литературных источников).

Общественные отношения, возникающие и складывающиеся между различными участниками (субъектами) транспортной деятельности в области пассажирских перевозок, представляют собой транспортные отношения. Основные субъекты таких транспортных отношений — пассажиры — физические лица, использующие транспортные средства с целью передвижения, но не осуществляющие при этом функций по управлению данными транспортными средствами или иных служебных функций, связанных с поездкой.

Юридические лица или индивидуальные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие перевозки пассажиров, являются перевозчиками (транспортными операторами) Органы государственной и муниципальной власти, осуществляющие полномочия и функции регулирования деятельности пере возчиков, установленные действующим законодательством, так же являются участниками транспортных отношений. В рассматриваемых транспортных отношениях предметом деятельности выступает перемещение пассажира из одного пункта в другой. Пассажир может перевозить ручную кладь и багаж. Вещи пассажиров относятся к ручной клади или багажу в соответствии с правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом, утверждаемыми Правительством Российской Федерации Традиционно при изучении перевозок пассажиров рассматривают также и перевозку почтовых отправлений.

Человек может совершать необходимые передвижения пешком либо с использованием средств транспорта. Транспорт следует рассматривать как своеобразный «усилитель» способности людей к передвижению. Идея использования «усилителя» различных способностей человека применяется достаточно широко — от примитивного рычага до современного компьютера. Для пассажиров пользование транспортом связано, прежде всего, с экономией времени и сил, затрачиваемых на передвижение. Так, скорость пешехода в городе составляет 4 км/ч (для городов с населением свыше 1 млн. жителей — 5 км/ч). Скорость движения городского автобуса составляет около 20 км/ч, поэтому передвижение ускоряется в 5 (4) раз.

Повышение скорости движения транспортных средств расширяет так называемый радиус доступности — расстояние, на которое целесообразно производить перемещение по совокупности ограничений социального, экономического, медико-физиологического, психологического и другого характера. Сэкономленное время используется людьми для отдыха, развития личности, получения дополнительного заработка, воспитания детей и других лично и социально значимых целей. При пользовании транспортом пассажир меньше устает, сокращаются расходы на покупку обуви ввиду меньшего ее износа.

Вместе с тем, при снижении качества транспортного обслуживания ниже допустимых пределов, пассажирский транспорт может стать причиной, так называемой транспортной усталости. Исследованиями ученых установлено, что ежедневные затраты времени на транспортные передвижения не должны превышать 1 ч 6 мин. В противном случае у пассажиров возможно появление различных физиологических расстройств. Установлено также, что каждые 10 мин, проведенные в переполненном подвижном составе городского транспорта, приводят к снижению производительности труда рабочих-сдельщиков в среднем на 4 %. У лиц с повременной системой оплаты производительность труда снижается еще больше. Поэтому при организации пассажирских перевозок особое внимание следует обращать на обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания населения, снижение транспортной усталости.

Большинство людей, ежедневно затрачивает на транспортные передвижения значительное время. Прежде всего, это касается жителей городов, в которых проживает около 68 % россиян, а также жителей пригородных зон. Ежедневные затраты времени на поездки увеличиваются с ростом численности населения городов, достигая в городах-гигантах (свыше 1 млн. жителей) двух и более часов. Работники сельского хозяйства также тратят значительное время на поездки из дома к месту работы (на поле, ферму) и обратно. Свободное время работающего человека составляет примерно 7 ч в сутки (8 ч — работа и 9 ч — сон и личное время). Следовательно, при средних затратах времени на поездки 1 ч 30 мин в сутки, транспорт «забирает» более 1/5 свободного времени.

1.2. Развитие пассажирского транспорта.

В древности первыми средствами пассажирских сообщений были носилки, переносимые рабами. С одомашниванием крупных животных и изобретением колеса появилась возможность строить повозки, приводимые в движение мускульной силой животных. Так возник дорожный транспорт. Долгое время развитие дорожного пассажирского транспорта происходило в направлении совершенствования упряжных экипажей. На них появились рессоры, фрикционные амортизаторы, тормоза, удобные закрытые пассажирские салоны. Поездки в таких экипажах были доступны только верхушке общества. Широко применялись и животные, ходившие под седлом.

Следующий этап развития пассажирских сообщений связан с распространением маршрутного принципа и применением расписания движения. Первым видом общественного транспорта, предназначенным для использования на постоянных маршрутах, стала- многоместная конная повозка. Дилижансы применяли на междугородных маршрутах. Движение дилижансов осуществлялось по расписанию с остановками на оборудованных станциях. В России с 16 до начала 18 в. междугородные перевозки осуществлялись ямской гоньбой. Первым видом общественного транспорта в российских городах были повозки извозчиков. Первые извозчики появились в XVII веке, еще через 100 лет появились профессиональные извозчики. У них уже были специальные повозки, более удобные для поездок, чем телеги. Перевозки производились как в черте населенных пунктов, так и далеко за их пределы, где позволяли дороги. С середины XIX в. в крупнейших городах мира(Нью-Йорк, Санкт-Петербург, Москва и др.) стали появляться конки- железные дороги с конной тягой . Широкое использование пара позволило заменить лошадь паровой машиной. Первым видом массового городского транспорта стали конные безрельсовые линейки, появившиеся в Москве в 1850 году. В эксплуатации находилось 128 линек. Однако они уже не могли решить всех проблем перевозки горожан. Нужен был новый вид транспорта - вместительный и более дешевый, чем извозчики. Выход был найден в создании рельсового транспорта. В 1865 году в Петербурге, а в 1872 - в Москве была введена в действие конная железная дорога (" конка"), число вагонов которой достигло 292 единиц. В 1899-м году, 6 апреля, по одному из участков конки (от Страстной, ныне Пушкинской площади, до Петровского парка) стал ходить трамвай. Трамвай стал быстро вытеснять конную железную дорогу. Но Москва не была первым городом нашей страны, где было организовано трамвайное сообщение. Первым таким городом был Киев (1891г). Москва была лишь восемнадцатым, а Санкт-Петербург (1907г) - двадцать четвертым по счету городом в России, где были проложены трамвайные линии. С тех пор, в течение полувека, трамвай был доминирующим средством городского передвижения в Москве и других крупных городах Империи. В 1886 г. Готлиб Даймлер и Карл Бенц построили экипаж на шоссейном ходу с двигателем внутреннего сгорания- автомобиль. Первые автомобили были легковыми. Постепенно пассажировместимость автомобилей увеличивалась и появлялись автобусы. В России первое разрешение на эксплуатацию пригородного автомобильного маршрута Симферополь-Ялта было выдано в 1896 г. Первые внутригородские автобусные маршруты были организованны в 1906 г. в Санкт-Петербурге, в 1907 г. в Архангельске, в 1908 г. в Москве. Но автобусные маршруты в городах были единичными и существовали непродолжительное время, т.к. не выдерживали конкуренции с трамваем. В Москве единственным массовым видом транспорта в 1917 году был трамвай, причем состояние трамвайного хозяйства находилось в упадке. В конце 1919 -начале 1920г., трамваю вообще пришлось отказаться от работы по своему прямому назначению, т.е. от пассажирского движения, потому что подвижного состава едва хватало для более, как тогда считали, насущных потребностей - грузовых перевозок. Начиная с 1922г., одновременно с работами по восстановлению, начала расширяться трамвайная сеть. В 1924 году в стране насчитывалось 39 городов, имеющих трамвайное сообщение. Но все же трамвай не удовлетворял потребности жителей в транспортных передвижениях, что побудило к созданию автобусного движения. До 1924 года автобусные перевозки выполнялись лишь на отдельных маршрутах, главным образом в междугородном сообщении, причем для этой цели использовались переделанные кустарным способом грузовые машины. В России первая линия метрополитена была введена в эксплуатацию в 1935 г. в Москве, позднее- в Ленинграде (1955), Нижнем Новгороде (1985), Новосибирске (1985), Самаре (1987) и Екатеринбурге (1995), ведутся подготовительные работы по сооружению метрополитенов в Челябинске, Красноярске, Ростове-на-Дону, Омске, Перми и других городах. Одновременно с метрополитеном в городах стали прокладывать наземные паровые железные дороги. В России первый троллейбусный маршрут был организован в Москве на садовом кольце в 1933 г. После войны началось восстановление экономики страны. Предприятия поднимались из руин, заново отстраивались города, ремонтировались старые, проектировались и строились новые пути сообщения. В ходе восстановления транспортной системы страны большое внимание уделялось состоянию и развитию пассажирского транспорта как внутри городов, так и за их пределами. Во

второй половине XX в. в развитых странах произошла автомобилизация населения. В СССР этот процесс долгое время искусственно сдерживался властями. Когда это ограничение перестало действовать, в России произошла «Взрывная» автомобилизация населения. За 10 лет (с 1990 по 2000 г.) число легковых автомобилей в собственности россиян выросло с 58,6 до 142 на 1000 чел. В начале 2002 г. в Москве на 1000 жителей приходилось 270 автомобилей. В настоящее время существует еще один вид городского транспорта - городские электропоезда, которые работают в городах, имеющих большую протяженность, таких как Волгоград и Новосибирск, а с 1999 года и в Санкт-Петербурге. В настоящее время прогнозируется дальнейший рост автомобилизации при одновременном качественном и количественном развитии автобусного и таксомоторного сообщения. Ведущая роль в осуществлении перевозок населения в городах области принадлежит автомобильному и электрическому транспорту общего пользования. За последние три года парк подвижного состава городского электрического транспорта сократился на 13 единиц. Более половины троллейбусного парка эксплуатируется свыше десяти лет, весь трамвайный парк служит больше пятнадцати лет. Количество городских автобусов за этот период сократилось на 40 процентов. Низкое техническое состояние подвижного состава приводит к его простоям вне линии из-за технической неисправности. Ежедневно по этой причине не выходит на линию каждый третий троллейбус и каждый четвертый автобус. Ежемесячно не выполняется более 17 тысяч рейсов автобусов, 4 тысячи рейсов электротранспорта; с нарушением графика движения осуществляется более тысячи рейсов автобусов и 130 рейсов троллейбусов. В городах действует «служба заказчика», привлекающая владельцев частных автобусов для работы на маршрутах общего пользования. Маршруты следования разработаны таким образом, что позволяют проехать из одного района города в другой без пересадок, поэтому услугами пользуется каждый третий пассажир. В январе 2011 года департаментом городского хозяйства областного центра проведена оптимизация городских автобусных маршрутов с целью упорядочения нумерации, отмены дублирующих друг друга и ввода новых маршрутов. Разрабатывается программа, при помощи которой можно будет проследить движение автобуса с мобильного телефона. С этой целью уже оснащено аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС и ГЛОНАСС/GPS 36 автобусов в Вологде и 206 - в Череповце. Цели и задачи курсового проекта: улучшение организации движения пассажирских автобусов на городском маршруте №60-М «Чичерина-Центральный рынок».

1.3Виды пассажирского транспорта и пассажирские сообщения

|  |
| --- |
|  |

Пассажирские перевозки осуществляются различными видами транспорта. Подразделение транспорта по видам основано на технических различиях путей сообщения, по которым производится перевозка, и используемого подвижного состава. Видовые различия транспорта оказывают существенное влияние на используемую технологию перевозок, формы обслуживания пассажиров в пути, меры государственного регулирования деятельности перевозчиков, скорость перевозки и уровень тарифов.

В настоящее время существуют следующие виды транспорта: наземный, использующий земную поверхность в качестве естественной опоры для путей сообщения. Наземный транспорт подразделяют на дорожный (автомобильный, трамвайный, троллейбусный, электромобильный и немеханический) и железнодорожный. Дорожный транспорт использует дорожную сеть общего пользования. Основу дорожного транспорта составляет автомобильный транспорт, подвижной состав которого представлен автомобилями различного назначения, прицепами к ним и мотоциклами.

Помимо этого, к дорожному транспорту относятся городской наземный электрический транспорт (троллейбусы и вагоны трамвая, электромобили) и различные немеханические транспортные средства, приводимые в движение мускульной силой человека или животных (велосипеды, рикши, конные повозки и др.), а также транспортные средства с двигателями внутреннего сгорания рабочим объемом до 50 см3 (мопеды и мотороллеры).

Железнодорожный транспорт осуществляет перевозки по железным дорогам Министерства путей сообщения Российской Федерации. Водный транспорт, использующий для движения судов водную среду.

Водный транспорт подразделяют на морской и внутренний водный. Воздушный транспорт (гражданская авиация), использующий для движения воздушных судов воздушную среду. Транспорт, использующий для движения искусственно созданную среду, — метрополитен, трубопроводный транспорт.

В перспективе получит развитие космический транспорт. В 2001 г. впервые космическим транспортом был перевезен платный пассажир-турист.

Способ передвижения пассажира определяется характеристикой — сообщением, которое отражает особенности перевозки: объект перевозки. Различают пассажирское или грузовое сообщение.

По виду транспорта различают автомобильное, железнодорожное, речное и морское (водное), воздушное, троллейбусное, трамвайное сообщения. Автомобильное пассажирское сообщение транспорта общего пользования подразделяют также на автобусное и таксомоторное. Сообщение с использованием нескольких видов транспорта называют смешанным, например автомобильно-железнодорожное сообщение.

Классы дальности сообщения устанавливаются для различных видов транспорта на основании отраслевых нормативно-технических документов. На автомобильном транспорте различают:

* Городское сообщение с подразделением его на внутригородское (в пределах административных границ города, иного населенного пункта) и пригородное (удаление в большинстве случаев до 50 км от границы города).
* Междугородное сообщение с подразделением его на внутриобластное (за пределы пригородного) и межобластное (в пределах двух или более субъектов Российской Федерации).
* Международное сообщение (за пределы территории Российской Федерации) с подразделением его на сообщение со странами СНГ и за пределы СНГ.

В зависимости от режима движения подвижного состава, влияющего на скорость прохождения маршрута, различают следующие виды сообщения:

* Поостановочное (обычное), при котором пассажирообмен производят на всех остановочных пунктах маршрута.
* С остановками по требованию пассажиров. Данный вид сообщения характерен для автобусов особо малой пассажировместимости.
* Скоростное, при котором автобусы останавливаются только на некоторых остановочных пунктах маршрута.
* Полуэкспрессное, при котором автобус в начале маршрута собирает пассажиров на нескольких остановочных пунктах, а потом без остановок доставляет их на конечный пункт (сборный маршрут), либо, наоборот, пассажиры, севшие в автобус в начальном пункте маршрута, доставляются в микрорайон назначения, в котором их затем развозят по нескольким остановочным пунктам (развозочный маршрут).
* Экспрессное, при котором движение по маршруту от начального до конечного пункта осуществляется без промежуточных остановок. На междугородных автобусных маршрутах под экспрессным понимают сообщение, осуществляющееся с высокой скоростью.

Обратим внимание на то, что можно говорить одновременно о различных характеристиках сообщения: объекте перевозки, виде транспорта, классе дальности и режиме движения. Например, можно сказать: «перевозки в пассажирском междугородном автомобильном сообщении» или «перевозки во внутригородском экспрессном автобусном сообщении». Для различных видов пассажирского транспорта существуют свои эффективные сферы использования, которые следует рассматривать применительно к тем или иным классам дальности сообщения.

Во внутригородском сообщении основную часть перевозок пассажиров выполняет автомобильный транспорт — автобусы и такси. В парке подвижного состава преобладают легковые автомобили, доля которых в перспективе будет увеличиваться. Коммерческие пассажирские перевозки осуществляются преимущественно по маршрутному принципу, и их наибольший объем осваивается в автобусном сообщении. При наличии в городе метрополитена наземный пассажирский транспорт используется как подвозящий к станциям метрополитена. Коммерческие немаршрутные перевозки осуществляются автомобилями-такси, заказными автобусами и легковыми автомобилями.

С точки зрения пассажира автобус, троллейбус и трамвай практически не имеют существенных различий, поэтому являются конкурентами на рынке перевозок. Достоинствами автобуса являются высокая эксплуатационная мобильность (независимость от контактно-кабельной сети и рельсового пути, возможность перевода с одного маршрута на другой), возможность быстрого изменения трассы маршрута, наличие достаточно широкого диапазона пассажировместимости подвижного состава, минимальные помехи движению других транспортных средств. К недостаткам автобуса, по сравнению с трамвайными вагонами и троллейбусами, относится его более сложное устройство, влияющее на показатели надежности в эксплуатации, повышенную себестоимость перевозок, экологическую опасность.

С экономической точки зрения одной из основных составляющих себестоимости перевозок являются затраты на энергию для тяги. Поэтому там, где имеются близко расположенные источники электроэнергии, сфера эффективного использования городского электрического транспорта расширяется. При наличии близко расположенных нефтеперегонных заводов, производящих моторное топливо, могут быть сокращены затраты на бензин и дизельное топливо для автобусов.

В пригородном сообщении наибольшее распространение получили перевозки пассажиров автобусами. Во внутригородских и пригородных перевозках пассажиров широко используют также железнодорожный и внутренний водный транспорт.

Если посмотреть на карту с нанесенными на нее пригородными автобусными маршрутами и железнодорожными линиями, то можно заметить, что автобусные маршруты образуют густую паутину, а железнодорожные линии расходятся редко расположенными лучами. Автобусные маршруты зачастую доходят даже до сравнительно небольших населенных пунктов. Поэтому можно говорить о том, что автобусное сообщение охватывает площади, в то время как железнодорожное — лишь отдельные направления.

Такое положение сохранится и в перспективе, потому что железные дороги строят преимущественно для перевозок больших объемов грузов на дальние расстояния, соединяя относительно крупные населенные пункты. Пассажирские перевозки по железным дорогам, за редким исключением (направление Москва — Санкт-Петербург), в общем объеме железнодорожных перевозок имеют незначительную долю. Это предопределяет нецелесообразность строительства железнодорожных линий между небольшими населенными пунктами, в то время как дороги уже соединяют подавляющее большинство населенных пунктов. Железнодорожный транспорт в пределах городской черты и пригородной зоны перевозит пассажиров электро- и дизель-поездами. Для обеспечения высокой комфортабельности поездки на железнодорожном транспорте промышленностью начат выпуск электропоездов нового поколения.

На внутреннем водном транспорте в городской черте эксплуатируются суда водоизмещающего типа (речные трамваи, катера и т. п.), а в пригородной зоне — также суда на подводных крыльях. Сообщение между противоположными берегами обеспечивается паромами. Водный транспорт имеет самую низкую себестоимость перевозок, но его работа ограничена периодом навигации и наличием судоходных путей сообщения (их протяженность в России 89 тыс. км).

Между крупными городами осуществляются коммерческие перевозки пассажиров гражданской авиацией как по регулярным маршрутам, так и в режиме «воздушное такси». Однако тарифы на такие услуги значительно выше, чем на наземном пассажирском транспорте, в связи с чем объемы воздушных перевозок незначительны.

В междугородном сообщении с увеличением дальности перевозок возрастает роль сначала железнодорожного, а затем и воздушного транспорта. Междугородные автобусные перевозки преобладают на расстояниях до 200 км, в горных условиях и в случаях, когда в регионе имеется много близко расположенных городов с недостаточно развитой сетью железнодорожных путей сообщения (например, район Кавказских минеральных вод).

Эффективная сфера международных автобусных перевозок ограничена преимущественно перевозками туристов. В России функционируют также несколько десятков регулярных международных автобусных маршрутов. По мере интеграции России в общеевропейское сообщество роль автобусного транспорта повышается в связи с упрощением пограничных и таможенных процедур. В межконтинентальном сообщении практически весь объем перевозок пассажиров ложится на гражданскую авиацию. Морской пассажирский транспорт специализируется на круизных перевозках туристов. В приморских районах вдоль берега морским транспортом осуществляются регулярные пассажирские каботажные перевозки.

2.1 основы управления качеством перевозок пассажиров.

Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров (КТОП) является первоочередной задачей каждого перевозчиков пассажирского автомобильного транспорта. Обязательность предоставления потребителям услуг надлежащего качества установлена Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Законами РФ «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации» и рядом подзаконных нормативных актов Российской Федерации и ее субъектов.

В настоящее время качество транспортного обслуживания пассажиров находится на неудовлетворительном уровне. Доля перевозок пассажиров в городском сообщении с полным соблюдением требований к их качеству в среднем не превышает 25%. Недостатки качества транспортного обслуживания пассажиров определяются не только нехваткой необходимых финансовых ресурсов. Они имеют системный характер, поскольку традиционные цели и критерии оценки эффективности, организация управления пассажирскими перевозками исходят из достижения лишь количественных конечных результатов.

Например, муниципальные контракты на перевозки пассажиров автобусами часто предусматривают основным показателем объем перевозок. При оптимизации системы автобусных маршрутов объем перевозок из-за уменьшения пересадочности сократится. Но нужен ли вообще большой объем перевозок? Разумеется, нет! Следует так организовать транспортное обслуживание, размещать жилье, промышленные, культурные, торговые и прочие объекты тяготения, чтобы поездки были предельно короткими, а потребность и них минимальной. Важное значение имеет исключение монополизма перевозчиков, запускающее механизм конкурентной борьбы за пассажиров.

Для повышения качества транспортного обслуживания пассажиров предусматривают комплекс мер, направленных на стимулирование высококачественной работы перевозчика, включая создание целевых установок на качество, настройку механизма управления качеством, адекватную структурно-функциональную организацию системы управления перевозками пассажиров, предупреждение попадания на рынок перевозок недобросовестных перевозчиков, разделение возникающих монополий и государственное регулирование естественных монополий.

На формирование представления о качестве транспортного обслуживания пассажиров, на управление качеством оказывают влияние основные особенности перевозок пассажиров: результат полезной деятельности, не имеющий вещественного выражения; единство процесса оказания услуги и ее потребления; невозможности отделения услуги от ее получателя для лабораторного анализа качества; отсутствие предпродажной подготовки и гарантийного периода; особое социальное значение при массовости оказания услуг; ограниченность альтернативных способов удовлетворения потребности в перевозках и отсутствие моды на перевозки. Брак в транспортном обслуживании немедленно распространяет свое действие на пассажиров. Устранение недостатков невозможно после поездки и должно предусматриваться до ее начала на стадии организации перевозок. Это определяет повышенную актуальность учета качества перевозок и создание систем управления качеством на пассажирском автомобильном транспорте.

Под качеством транспортного обслуживания пассажиров понимают совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок пассажиров, обусловливающих удовлетворение потребностей пассажиров в поездках в соответствии с установленными нормативными требованиями. Свойства перевозочного процесса и системы перевозок определяют объективную особенность уровня организации и осуществления перевозок пассажиров и проявляются при удовлетворении транспортных потребностей пассажиров. Эти свойства подразделяются на простые и сложные. Последние представляют собой группу простых свойств, объединенных по функциональному признаку. Простые свойства характеризуются показателями качества.

Показатель качества - это объективный измеритель степени проявления свойства. В зависимости от степени проявления свойства показатель принимает определенное значение. Норматив показателя качества - это его значение, соответствующее границе двух различных оценок качества (например, хорошо и отлично, или неудовлетворительно и удовлетворительно). Различают нормативы предельные и шкальные. Предельные нормативы показателей качества разграничивают оцениваемые объекты на два класса: годен или негоден. Шкальные нормативы устанавливают значения показателей качества, соответствующие различным оценкам (по принципу оценки в баллах). Разновидность предельных нормативов оценки качества - нормативы верхнего и нижнего значений показателей, определяющие условия попадания показателя в установленный интервал значений.

Общие требования к показателям качества обслуживания пассажиров: отражение реальных интересов пассажиров и общества; измеримость; зависимость от состояния и уровня организации перевозок (чувствительность); независимость отдельных показателей друг от друга (иначе среди них есть избыточные).

Под оценкой качества понимают процедуру сравнения фактического уровня значений и показателей с нормативным, выявление расхождений и установление их причин. На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю (дифференциальной оценки качества) устанавливают общую (комплексную, интегральную) оценку качества. Оценки качества используют для управления качеством, т.е. для целенаправленного изменения значений показателей в соответствии с установленными нормативами и целями развития транспортной системы.

Математически качество можно представить вектором в n-мерной системе координат, где n - число показателей оценки качества. По каждой координатной оси отложено значение соответствующего показателя качества. Геометрическая интерпретация качества также возможна в виде так называемой радарной диаграммы, представляющей собой исходящие из общей начальной точки координатные оси - лучи, на которых отложены уровни соответствующих показателей качества. Векторная интерпретация качества лаконично и строго объясняет принципиальное различие двух категорий: «качество» и «количество». Количество всегда скалярная величина. Количество представляется положением точки на числовой оси. Качество, напротив, невозможно представить только одним показателем. Если так поступить, то вместо оценки качества мы получим оценку количественного уровня данного показателя.

Можно сделать следующие выводы: количество поддается численному учету и для него можно указать экстремум (обозначает собирательное понятие, включающее как максимум, так и минимум функции); математически качество, в общем случае, не может быть разделено на лучшее и худшее, поскольку в математике векторный экстремум не определен. Для вывода об уровне качества математические действия должны быть дополнены неформальными логическими оценками. Другими словами, следует ввести частное определение векторного экстремума, применительно к качеству транспортного обслуживания пассажиров.

Для управления качеством транспортного обслуживания решаю ряд задач: обосновывают состав показателей качества и устанавливают их нормативы; оценивают уровень обеспечения норматива качества по каждому из показателей; производят интегральную оценку качества по совокупности показателей; разрабатывают и реализуют мероприятия, улучшающие качество по отстающим показателям.

3.1 Методика оценки процесса предоставлении услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом

В настоящем параграфе рассматриваются основные положения методики оценки процесса предоставления услуг по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом. Данная методика является регламентацией объектов и процедур проверки (аттестации) процесса предоставления услуг, анализа состояния производства и правил принятия решения. Значительная часть рассматриваемой методики имеет принципиальное сходство с аналогичной методикой по сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.

Однако в силу специфики рассматриваемого процесса из-за его технологического своеобразия настоящая методика имеет существенные отличия. Поэтому в настоящем параграфе рассмотрены только специфические моменты методики.

Для проведения сертификационных работ по оценке процесса перевозки пассажиров автомобильным транспортом субъект должен содержать подвижной состав в надлежащем техническом состоянии. Для достижения

такого положения ему необходимо располагать сертифицированной системой технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств. Причем такая система может быть в структуре претендента либо на

стороне.

Проверка процесса осуществляется комиссией экспертов-аудиторов, специалистов, компетентных в области систем качества, технологии перевозок пассажиров автомобильным транспортом, контроля качества и проверки сертифицированной услуги из числа сотрудников органа по сертификации услуг, включающей, при необходимости, специалистов в определенных конкретных областях знаний.

Основной целью проверки процесса предоставления услуг по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом является сбор и анализ фактического материала, необходимого для объективной оценки процесса предоставления сертифицируемых услуг. Собственно проверка состоит из сбора фактического материала по следующим пунктам:

1. Проверка наличия на предприятии-заявителе функционального подразделения, ответственного за сертификацию услуг по перевозкам пассажиров на всех этапах их предоставления и осуществляющего контроль за структурными подразделениями, обеспечивающими стабильный уровень услуг.

2. Проверка состояния и наличия документации на сертифицируемые виды услуг:

• нормативно-технической (ГОСТ, ТУ), технологической;

• методик, инструкций (руководств) по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом предприятий, регламентирующих методы контроля.

В ходе проверки состояния технологической документации устанавливают соответствие технологической документации по Перевозкам пассажиров автомобильным транспортом существующим нормам и требованиям.

3. Проверка соблюдения технологической дисциплины. При проверке устанавливают:

• наличие на рабочих местах водителей, исполнительных руководителей и специалистов необходимой нормативной и технико-технологической документации на проводимые перевозки автомобильным транспортом;

• обеспеченность маршрутов движения соответствующими документами, автотранспортными средствами, водительским со ставом, инфраструктурой для поддержания в работоспособном состоянии водителей и подвижного состава, средствами регулирования дорожного движения и обеспечения его безопасности;

• практическое выполнение непосредственным исполнителем услуг по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом операций, содержащихся в технологических документах.

4. Проверка качества основных организационных элементов процесса предоставления услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом. В ходе данной проверки устанавливается:

• соблюдение предприятием-заявителем правил и порядка предоставления заказчикам необходимой и достоверной информации о предприятии и оказываемых им услугах (в соответствии с законодательными актами

и нормативными документами);

• соблюдение предприятием-заявителем установленного режима работы;

• соблюдение исполнителем сертифицируемых услуг сроков исполнения услуг, оговоренных в договорах (наряд-заказах) между исполнителем и заказчиком (потребителем) услуги;

• наличие претензий заказчиков к качеству исполнительных услуг.

5. Проверка результата оказания сертифицируемых услуг требованиям нормативной документации. Данная проверка осуществляется путем проведения оценки соответствия процесса перевозки пассажиров автомобильным транспортом на маршруте с использованием подвижного и водительского состава претендента. Для проведения испытаний на проверяемом предприятии отбирают автотранспортные средства, выпущенные на линию для осуществления процесса перевозок пассажиров. Результаты отбора заносят в Акт отбора образцов (рис. 5.14.). Результаты проверки оформляются протоколом испытаний (рис. 5.15).

6. Проверка соответствия маршрутов движения требованиям НД. По результатам исследования процесса перевозок пассажиров автомобильным транспортом составляется соответствующий акт. Его форма приведена на рис. 5.16.

Отчет о проверке - акт проверки процесса предоставления услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом с приложением, акт отбора образцов, протоколы испытаний и другие документы хранятся в ОСУ не менее срока действия сертификата соответствия.

4.1 Показатели и нормативы качества перевозок пассажиров.

Нормативы качества транспортного обслуживания пассажиров

установлены техническими регламентами, государственными

общероссийскими стандартами, строительными нормами и правилами (СНиП) и отраслевыми правилами. Организация перевозок пассажиров с соблюдением установленных нормативов КТОП предусмотрена в

различных методических указаниях и рекомендациях Минтранса России и региональных органов управления транспортом, локальными нормативными актами организаций пассажирского транспорта.

*Доступность услуг* характеризуется возможностью их получения по

условиям удаленности места обслуживания от места нахождения пассажира (транспортной доступностью), наличием информации об услугах и приемлемостью тарифов.

Между каждой парой транспортных микрорайонов города должно

обеспечиваться сообщение, как правило, не более чем с одной пересадкой. В

городах, имеющих скоростной внутригородской транспорт, допускается

совершение поездки не более чем с двумя пересадками. Транспортная

доступность в пригородном сообщении определяется также полнотой охвата

населенных пунктов пригородной зоны сетью автобусных маршрутов. Исходя из наличия спроса на перевозки должно быть установлено время начала и окончания работы каждого маршрута. Это время отражается в расписании движения на маршруте указанием начала движения в первом рейсе и окончания движения в последнем рейсе. Такие рейсы не могут быть отменены по организационным причинам. Транспортная доступность междугородных автобусных перевозок обеспечивается наличием и размещением автовокзалов и ПАС, удобным с точки зрения связей с другими видами транспорта, возможностью предварительного приобретения билетов, временного хранения багажа, справедливой конкуренцией с другими видами транспорта.

Для исключения отказов пассажирам в посадке при переполнении

транспортных средств, прежде всего в час пик, эксплуатируемое число единиц подвижного состава устанавливают соответственно пассажиропотокам на маршрутах. Особое значение это имеет для перевозок в режиме маршрутного такси. Вместимость залов ожидания, комнат матери и ребенка, камер хранения багажа на АВ и ПАС, пропускная способность касс продажи билетов должны соответствовать пассажиропотоку с запасом 15 % в период наибольшего спроса на перевозки по междугородным маршрутам.

Требуют решения проблемы транспортной доступности для инвалидов,

особенно передвигающихся в инвалидных колясках, и перевозки детских

колясок. Для этого подвижной состав должен быть оборудован выдвижными

микролифтами.

Транспортную доступность такси характеризуют возможностью быстрого найма автомобиля. В различных районах города и по периодам суток время найма автомобиля-такси на улице существенно различается, и для его установления требуются трудоемкие обследования. Целесообразно

использовать косвенный показатель доступности такси — коэффициент

платного пробега, рациональное значение которого около 0,70 — 0,75. При

меньших значениях резко ухудшаются экономические результаты, а при

больших наблюдается дефицит провозных возможностей. Для заказных

таксомоторных перевозок лимитируют предельное время исполнения срочного заказа, которое не должно в любом случае превышать 30 мин. Предпочтительно предельное время исполнения 10 мин.

Информационная доступность включает выполнение комплекса

требований к размещению табличек и указателей на подвижном составе,

остановочных пунктах и других линейных сооружениях, трансляцию

аудиоинформации на АВ и ПАС, обеспечение работы справочных бюро,

издание схем маршрутов, расписаний движения и других подобных

материалов. На постоянных маршрутах пассажиры оповещаются о прибытии

транспортных средств на остановочные пункты.

В городах при интервалах движения автобусов до 20 мин на указателях

остановочных пунктов обозначают величину интервала. При больших

интервалах вывешивают расписание движения через данный остановочный

пункт.

Необходимо обеспечить информационную доступность транспортных

услуг инвалидам по зрению и слуху.

Доступность применяемых тарифов достигается использованием системы муниципального заказа на перевозки по маршрутам автобуса, троллейбуса и трамвая, согласованием тарифов с органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления городов, регулированием тарифов транспортных монополий. Доступность транспортных услуг для малоимущих граждан обеспечивается льготами в оплате проезда.

*Результативность получения транспортной услуги* выражается показателями, характеризующими достижение целей использования транспорта при передвижениях. Важнейший показатель результативности — затраты времени пассажира на поездки и получение услуг на АВ и ПАС. Наиболее значимы затраты времени при поездках по внутригородским и пригородным маршрутам. Общие затраты времени *t*, *мин*, на сетевую поездку составляют где — соответственно затраты времени, мин, на пешие

подходы к остановочному пункту посадки (им равны затраты времени на

переход от остановочного пункта прибытия к месту назначения, что отражено коэффициентом 2), ожидание посадки в транспортное средство, следование в транспортном средстве по маршруту; — коэффициент пересадочности, численно равный 1 плюс среднее число совершаемых пересадок в пути следования. Средние затраты времени на пешие передвижения, мин, зависят от плотности маршрутной сети , км-1, и средней длины перегона маршрута ,км: где — средняя скорость пешего хождения, равная 4 км/ч (5 км/ч для городов с населением свыше 1 млн жителей).

Время ожидания посадки в автобус, мин, зависит от интервала движения

и, в первом приближении, составляет половину этого интервала. Однако из-за отклонений от расписания движения и возможных отказов в посадке при

переполнении подошедшего автобуса пассажирами где *I* — плановый интервал движения, мин; — среднеквадратическое отклонение от планового интервала движения, мин (характеризует величину отклонений от планового интервала); — вероятность отказа пассажиру в посадке; — эффективный интервал движения, мин. Эффективный интервал отображает кажущееся

увеличение планового интервала с точки зрения пассажира, находящегося на

остановочном пункте и сталкивающегося с ситуацией, когда длительность

наблюдаемого им интервала возрастает из-за отклонений от расписания

движения (рис. 10.4). Как видно из этого рисунка, при случайных изменениях

длительности фактических интервалов движения и равномерном подходе

пассажиров на остановочный пункт, большее число пассажиров сталкивается со сравнительно повышенным интервалом, ввиду чего эти пассажиры

проигрывают во времени ожидания автобуса, по сравнению с пассажирами,

подошедшими в короткие интервалы.

Рис. 2.12. Формирование затрат времени пассажиров на ожидание посадки в автобус: *а* — движение с равномерными интервалами; *б —* движение с неравномерными интервалами (нерегулярное); 1, 2, 3, 4 — моменты прибытия автобуса на остановочный пункт; площадь треугольников показывает суммарное время ожидания, накопленное за соответствующий

интервал движения автобусов. Подход пассажиров равномерно распределен во времени /, ввиду чего число пассажиров, подошедших за интервал движения, пропорционально длительности интервала, т.е. отрезкам 0—1, 1—2, 2—3 и 3 — 4. При нерегурярном движении *(б)* суммарная продолжительность повышенных интервалов (в примере это интервалы 0—1 и 2 — 3) больше суммарной длины сокращенных интервалов (1 — 2 и 3—4). Отсюда число пассажиров, проигравших в затратах времени, всегда больше числа выигравших пассажиров. В результате средний интервал кажется пассажиру больше планового.

Таким образом, отклонения от расписания движения существенно снижают провозную возможность маршрута и качество обслуживания пассажиров (общая площадь треугольников на рис. 2.12 равна суммарным затратам времени на ожидание посадки). Время следования по маршруту, мин, определяется дальностью поездки

( ), км, и скоростью сообщения ( ), км/ч: Затраты времени пассажира на маршрутную поездку во внутригородском сообщении распределены по элементам следующим образом: = 10...20%; = 20...30%; = 50...70%. Пассажиры воспринимают затраты времени на ожидание посадки психологически как наименее полезные, поскольку ожидание не связано с перемещением в пространстве. Это время им кажется больше его астрономической продолжительности, что негативно сказывается на транспортной усталости.

При организации работы касс по продаже билетов на автобусы

используют эксплуатационный норматив предельных затрат времени на

приобретение билета пассажиром не более 15 мин. Аналогичный норматив

может использоваться при сдаче пассажиром багажа в камеру хранения

автовокзала.

Показатели экономии сил, затрачиваемых пассажиром при поездке, в

настоящее время не нормируются. Однако транспортная усталость заметно

снижает производительность труда в народном хозяйстве, что позволяет

говорить о внесистемном эффекте совершенствования обслуживания

пассажиров, прежде всего во внутригородском и пригородном сообщениях.

*Надежность обслуживания* определяется q8.33безопасностью совершения

поездок, регулярностью сообщений и гарантированностью заявленного уровня обслуживания.

Безусловное требование к услугам по перевозке — их безопасность для

пассажиров. Характеристикой уровня безопасности дорожного движения

служит число ДТП, погибших и раненых пассажиров на 1 млн. км пробега

подвижного состава или на 10 млн. пасс.-км. При управлении безопасностью

транспортных услуг следует обращать внимание на надлежащее содержание

линейных сооружений. Например, зимой для предотвращения возможных

травм пассажиров остановочные площадки и подходы к ним должны

расчищаться от снега и обрабатываться противогололедными материалами. В

темное время суток остановочные пункты должны быть освещены.

Перевозчики должны выполнять установленные требования по

обеспечению антитеррористической безопасности на объектах транспорта,

обучать персонал правильным действиям в криминальных ситуациях.

Для маршрутных перевозок важнейшими показателями надежности

являются регулярность и точность движения. Движение является регулярным, когда транспортные средства следуют через равные промежутки времени. В этом случае они могут двигаться точно (по расписанию), либо с одинаковыми отклонениями от него. При малых интервалах движения, характерных для внутригородских перевозок, наибольшее значение имеет регулярность, ритмичность движения. С ростом интервала движения (20 мин и более) растет актуальность точности исполнения расписания, поскольку пассажиры подходят на посадку к определенному моменту времени. Отправление автобуса в рейс в пригородном и междугородном сообщении с каждого остановочного пункта может быть задержано, но не допускается более раннее отправление. Практически ведут документационный учет регулярности движения, относя к нерегулярным невыполненные рейсы и рейсы с превышением допустимого отклонения от расписания движения. Для внутригородского сообщения допустимое отклонение составляет 2 мин, пригородного — 3 мин, а междугородного — 5 мин. Нормативы выполнения предусмотренных расписанием движения рейсов: во внутригородском сообщении — не менее 96 %, в пригородном — 98 %, в междугородном — 100 %. Гарантированность обслуживания оценивают вероятностью соблюдения условий перевозки, установленных договором перевозки (нормативная величина 100%).

*Удобство получения услуг пассажирами* определяется наполнением

салона пассажирами, комфортабельностью подвижного состава и линейных

сооружений, вежливостью персонала.

Для городских маршрутных перевозок важным показателем качества является наполнение салона пассажирами. ГОСТ 27815 — 88 установил предельный норматив для проезда стоя 8 пассажиров на 1 м2 свободной площади салона городского автобуса. В эксплуатационной практике рекомендуется использовать норматив, равный 5 пасс./м2. Комфортными условиями считается наличие не более 3 пасс./м2. В автобусах междугородного сообщения и автобусах особо малой

пассажировместимости, в легковых автомобилях перевозка пассажиров стоя

запрещена. Специальные автобусные перевозки также выполняются при

условии провоза пассажиров сидя. Поэтому для соответствующих видов

сообщения нормативом пассажировместимости служит число мест для сидения.

Под комфортабельностью понимают свойство технического объекта предоставлять человеку комфорт, уют в месте пребывания. Комфортабельность подвижного состава определяется удобством посадочно-высадочных устройств (расположение и число ступеней, удобные поручни и проч.), качеством сидений, поручней и покрытия пола в салоне, вентиляцией и микроклиматом, освещенностью и обзорностью (последнее особо важно для туристских перевозок), уровнем внутреннего шума и вибраций, ускорениями при движении, наличием дополнительного оборудования. Без согласия пассажира не допускается замена подвижного состава на менее комфортабельный. Необходимо обеспечивать комфорт при нахождении пассажира на линейных сооружениях: остановочных пунктах маршрутов, АВ и ПАС. Для этого предусматривают соответствующее оборудование линейных сооружений и меры по содержанию их в требуемом санитарном и техническом состоянии.

Вежливость персонала обеспечивается тщательным подбором и

обучением кадров. Персонал эксплуатационной службы напрямую

взаимодействует с пассажирами. Каждый водитель, кондуктор или кассир, тем более, администратор, постоянно должен помнить, что своим отношением к пассажирам он демонстрирует ≪лицо≫ АТО. Это одно из принципиальных отличий персонала пассажирского транспорта, по сравнению с транспортом грузовым.

5.1 системы управления качеством АТО. Развитие рынка транспортных услуг происходит в направлении перехода от ценовой конкуренции к качественной. Это требует коренного улучшения всех показателей обслуживания и увеличение дополнительных видов услуг. Обязательной сертификации для этого не достаточно, поскольку они направлены лишь на выполнение нормативных требований и безопасности перевозок. Поэтому необходима разработка комплексного управления качеством. Для этого в системе управления автотранспортного предприятия предусматривают организационно-экономические механизмы, образующие комплексную систему управления качеством (КСУК), которая:</p> 1. Затрагивает все службы и их работников путём включения в положения «О структурных подразделениях» и в должностные инструкции персоналу соответствующих прав и обязанностей, обеспечивающих функции по управлению качеством.</p> 2. Использует комплекс возможных воздействий на производственный процесс – это стимулирование работников, внедрение прогрессивной техники и технологий, организационное нормирование требований через систему стандартов предприятия (СТП), административное воздействие со стороны вышестоящего органа управления.</p> КСУК организуется в соответствии с международными стандартами серии ISO 9000 и принятом на их основе российский ГОСТ Р - ISO-9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования». Использование стандартов ISO позволяет автотранспортному предприятию подать заявку на проведение сертификации системы качества организации.</p> Документационной основой КСУК служат стандарты предприятия, входящие в систему стандартизации согласно Федерального закона Российской Федерации №5154-1 от 10.06.1993 г. «О стандартизации». Такие стандарты разрабатываются автотранспортным предприятием применительно к его особенностям и являются формой представления различных инструкций, положений, правил, методик и нормативно-технических документов.</p>

Основой СТП называется «Руководство по качеству», основные требования к которому регламентируются ГОСТ Р – ISO – 9001. Остальные СТП КСУК разрабатываются в соответствии с руководством по качеству и регламентируют обязанности отдельных подразделений и работников по обеспечению качества, порядок выполнения различных процессов, связанных с качеством услуг автотранспортного предприятия.</p> Руководство по качеству должно содержать разделы:</p> 1. Ответственность руководства за качество – описывается политика в области качества, документально оформленная и официально утверждённая. Цели и задачи автотранспортных служб и подразделений формируются на основе провозглашённой политики. Ответственность и полномочия установлены организационной и функциональной структурой управления, системой СТП и указанных в должностных инструкциях персоналу. Назначается ответственное за качество уполномоченное высшее должностное лицо. Анализ качества проводится в соответствии с документально установленными регламентами и процедурами.</p> 2. Система управления качеством – в котором документально оформленная КСУК формализуется на основе типового руководства по качеству и системы СТП автотранспортного предприятия.</p> 3. Периодически анализ контрактов – предусматривает изложение правил обслуживания клиентов и условий публичного договора перевозки, процедур нормоконтроля с установленной периодичностью, проводится технологическое описание содержания услуг, исключающее не определённое толкование их характеристик. Описывается порядок учёта и анализа жалоб, рекламаций, претензий.</p> 4. Управление проектированием услуг – содержит правила формирования маршрутной системы, организаций стоянок подвижного состава, зон обслуживания подвижного состава и в других местах оказания услуг, регламенты, разработки расписания движения, графика выпуска автотранспортных средств на линию, наряда водителей и других организационных решений в соответствии с требованиями нормативных документов по организации АТО. Предусматривается ежегодное обновление программы по качеству. Проектируемые услуги должны разрабатываться на основании маркетингового изучения потенциального и имеющегося спроса. 5.Действия по управлению документацией – рассматривает порядок оформления документации по качеству, ведения, изменения, использования и хранения в соответствии с регламентами, установленными системой делопроизводства, правилами нормоконтроля документации.</p> 6. Закупки материально-технических ресурсов – содержат положения, согласно которым, ресурсы закупаются при наличии сертификатов соответствия гарантийных обязательств поставщиков с обязательным входным контролем.</p> 7. Управление оказанием сопутствующих услуг – предусматривает, что деятельность иных лиц в системе оказания АТО допускается только при наличии обязательных сертификата соответствия и лицензии. Разрабатывается система контроля за их деятельностью.</p> 8. Управление процессами – предусматривает, что перевозочный процесс должен быть обеспечен документально зафиксированными и удостоверенными технологическими процессами. Приводится регламент процессов.</p> 9. Идентификация и прослеживаемость – предусматривает разработку внешних документов перевозчика, позволяющих идентифицировать его с указанием реквизитов и с удостоверением подлинности.</p> 10. Контроль услуг – оказываемые услуги контролируются на всех стадиях их проектирования и производства персоналом независимым от конкретного исполнителя, а результаты регистрируются.</p> 11. Управление средствами измерения и контроля – устанавливает случаи использования тахографов, регистраторов пассажиров, ежесуточных поверок контрольных приборов, определяются случаи, правила и нормы содержания контрольного, измерительного и испытательного оборудования.</p> 12. Статус контроля и испытаний – предусматривает, что результаты учёта и анализа качества скрепляются подписями ответственных за это лиц и используются при расчёте зарплаты персоналу. Применяется маркировка знаком соответствия ПС, информационных указателей, рекламных материалов, внешние документации. Поверяемые технические средства контроля маркируются поверяющей организацией, имеющей сертификат. </p> 13. Управление несоответствующими услугами – описывает регламент обеспечения возврата потребителем платы за услуги при нарушении их качества<p>14. Корректирующие мероприятия – создаётся и поддерживается в работоспособном состоянии система диспетчеризации эксплуатационной деятельности. Диспетчерская служба должна оперативно реагировать на возникающие отклонения, устранять их негативные последствия, оперативно удовлетворять спрос на срочные перевозки. Предусматривается деление диспетчерской службы на внутри парковую и линейную, порядок её функционирования. Устанавливаются нормативные документы и типовые технологические инструкции в соответствии с которыми организуется деятельность диспетчерской службы.</p> <p>15. Регистрация данных о качестве – ведётся документация по состоянию работы служб, подразделений и работников, по качеству оказания отдельных услуг, приводится система систематизации и анализа данных о качестве для определения тенденции изменения, прогнозирования состояния и разработки управленческих решений.</p> <p>16. Внутренняя проверка качества – ведётся порядок учёта выполнения рейсов и регулярности движения автобусов, исполнение заказов на такси, выполнение договоров перевозки грузов, ДТП, нарушений ПДД, технико-эксплуатационных показателей использования подвижного состава, жалоб и претензий потребителей, порядок документированного контроля состояния водителей, подвижного состава, линейных сооружений, средств контроля.</p> <p>17. Подготовка кадров – устанавливает порядок учёта и планирования подготовки кадров, повышение квалификации, осуществляемой лицензированными учреждениями образования. Предусматривает выполнение требований к программе подготовке руководителей служб: СЭ (служба эксплуатации), ПТО (планово-технический отдел), водителей и квалифицированных ремонтных рабочих, порядок и периодичность их аттестации.</p> <p>18. Статистические методы – устанавливает использование форм государственного статистического наблюдения, статистические методы определения потребности в перевозках, параметров перевозочного процесса, оценки результатов оказания услуг.</p> <p> Руководство по качеству создаёт организационные, процессуальные и документационные предпосылки предупреждения нарушений в области качества на стадии проектирования и подготовки, и оказания услуг, помогает скорейшему устранению обнаруженных нарушений перевозочного процесса.