

Тема качества обслуживания пассажиров на транспорте является одной из самых обсуждаемых. Так как она непосредственно касается практически каждого из нас. Ведь пассажирская перевозка является самой массовой услугой, потребляемой населением.

Каждому пассажиру мечтается о получении максимального комфорта и степени безопасности при использовании транспорта, а каждой транспортной компании, будь она перевозчиком или владельцем инфраструктуры, хочется снизить собственные расходы на организацию перевозки и обслуживание пассажиров. Именно в решении этой дилеммы, кроется секрет желаний одних и успехов других.

Одним из определяющих факторов и спецификой бизнеса в области предоставления пассажирских перевозок во всем мире является их достаточно низкая рентабельность, в связи с высокой стоимостью основных средств, связанных с организацией пассажирских перевозок, и долгим сроком окупаемости инвестиций из-за необходимости установления стоимости услуг исходя не из экономического эффекта, а из платежеспособного спроса населения.

Ассоциация видит свой вклад в повышении качества обслуживания пассажиров в Российской Федерации через реализацию следующего комплекса мер:

- формирование механизма постоянного мониторинга качества обслуживания пассажиров на всех видах транспорта;
- разработка минимальных стандартов качества обслуживания пассажиров, по каждому региональному сегменту исходя из потребности населения, наличия транспорта и т.д.;
- аккредитация поставщиков сервисных услуг для пассажиров и транспортных компаний на соответствие критериям качества и оптимальной цены;

Каталог полезной информации

[ГОСТ-Р 51004-96. Номенклатура показателей качества. Пассажирские перевозки.](#)

Железнодорожный транспорт:

1. [Стандарт ОАО РЖД. Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания](#)
2. [Стандарт системы сертификации на федеральном железнодорожном транспорте услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям СТ ССФ ЖТ ЦЛ 040-99](#)

Воздушный транспорт

1. [Приказ ФСТ Об утверждении тарифов ОАО Терминал 2009г.](#)
2. [Дополненный проект ФЗ "Об аэродромах, аэропортах и аэропортовой деятельности"](#)
3. [Проект ФЗ О внесении изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации](#)
4. [Приказ Упр.делами Президент О залах официальных лиц и делегаций г.Сочи, г.Санкт-Петербург,г.Моск обл.](#)
5. [Роспотребнадзор. Ответственность авиаперевозчика.](#)
6. [Отраслевой стандарт Система качества обслуживания пассажиров на воздушном транспорте](#)
7. [Постановление Правительства РФ О залах официальных делегаций](#)
8. [Термины и определения авиация](#)

Стандарты АСП:

1. [Стандарт пропускная способность аэропорта](#)
2. [Стандарт качество обслуживания в аэропортах](#)

Документы Минтранс России:

1. [Общие Правила воздушных перевозок ГА](#)
2. [Правила проведения предполетного и послеполетного осмотра](#)