ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58855— 2020

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК

Термины и определения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Российский университет транспорта» РУТ (МИИТ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 045 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 мая 2020 г. № 205-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения. 1
Алфавитный указатель терминов 12

Введение

Установленные в настоящем стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий, связанных с обеспечением качества услуг в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

Наличие квадратных скобок в терминологической статье означает, что в нее включены два (три) термина, имеющие общие терминоэлементы.

В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменять, 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 настоящем стандарте.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК

Термины и определения

Services in railway transport. The quality of services in the field of freight transportation. Terms and definitions

Дата введения — 2020—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в сфере обеспечения качества услуг в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документации и литературы по качеству грузовых перевозок на железнодорожном транспорте, входящих в сферу действия работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

Настоящий стандарт следует применять совместно с ГОСТ 30596 и ГОСТ 34530.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ 30596/ГОСТ Р 51006 Услуги транспортные. Термины и определения
ГОСТ 34530 Транспорт железнодорожный. Основные понятия. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

Инфраструктура железнодорожного транспорта, влияющая на качество грузовых перевозок

1 **терминально-логистический центр:** Комплекс сооружений, технических и технологических устройств, примыкающий к железнодорожным путям общего или необщего пользования и предназначенный для выполнения логистических операций, связанных с приемом, погрузкой-выгрузкой, хранением, сортировкой, грузопереработкой различных партий грузов, коммерческо-информационным об-

Издание официальное

служиванием грузополучателей, перевозчиков и других логистических посредников, участвующих в перевозках.

2 **услуги станционной инфраструктуры:** Предоставление железнодорожных путей общего пользования, расположенных в пределах железнодорожной станции, для нахождения на них вагонов и выполнения маневровых и технологических операций с ними.

3 **услуги магистральной инфраструктуры:** Предоставление железнодорожных путей общего пользования, соединяющих железнодорожные станции, для передвижения вагонов в составе грузовых поездов в соответствии с планом формирования и графиком движения поездов.

Подвижной состав с точки зрения обеспечения качества грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

4 **железнодорожный подвижной состав:** Подвижной состав, включающий в себя локомотивы, грузовые вагоны, пассажирские вагоны локомотивной тяги и моторвагонный подвижной состав, а также иной, предназначенный для обеспечения осуществления перевозок и функционирования инфраструктуры железнодорожный подвижной состав.

Примечание — Железнодорожный подвижной состав включает в себя железнодорожный тяговый подвижной состав и железнодорожный нетяговый подвижной состав.

5 **оператор железнодорожного подвижного состава [контейнеров]:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие железнодорожный подвижной состав [контейнеры] на праве собственности или ином праве и оказывающие юридическим или физическим лицам услуги по предоставлению железнодорожного подвижного состава, контейнеров для перевозок железнодорожным транспортом.

6 **грузовой вагон:** Железнодорожный вагон, предназначенный для перевозки грузов.

Примечание — К грузовым вагонам относятся крытые вагоны, полувагоны, платформы, вагоны-цистерны, вагоны бункерного типа, изотермические вагоны, зерновозы, транспортеры, контейнеровозы, специальные вагоны грузового типа.

7

грузовой контейнер: Единица транспортного оборудования, имеющая:

- постоянную техническую характеристику, обеспечивающую прочность для многократного применения (в течение установленного срока службы, если таковой имеется);
- специальную конструкцию, обеспечивающую перевозку грузов одним или несколькими видами транспорта в прямом и смешанном сообщениях без промежуточной перегрузки грузов;
- приспособления, обеспечивающие механизированную перегрузку с одного вида транспорта на другой;
- конструкцию, позволяющую легко загружать и выгружать груз;
- внутренний объем, равный 1 $м^3$ и более.

Примечание — Термин «грузовой контейнер» не включает понятия «транспортное средство» и «упаковка».

[ГОСТ Р 52202—2004, статья 3.1]

8 **специализированный контейнер:** Контейнер, предназначенный для перевозки определенных грузов и в соответствии с этим имеющий специальную конструкцию.

9

контрейлер: Контейнер, смонтированный на полуприцепе с усиленной рамой, снабженной специальными местами для подхвата клещевыми захватами (спредерами клещевого типа) при производстве погрузочно-разгрузочных работ в местах погрузки на подвижной состав железнодорожного транспорта и выгрузки из него.

[ГОСТ Р 57118—2016, статья 3.4.9]

10

изотермический вагон: Крытый вагон с термоизоляцией, предназначенный для перевозки грузов, требующих поддержания в определенном диапазоне температуры груза в течение ограниченного интервала времени его доставки.

[ГОСТ 34056—2017, статья 3.3.17]

11

изотермический контейнер: Контейнер с теплоизолированными стенками, дверями, полом и крышей, которые обеспечивают ограничение теплообмена между внутренним пространством контейнера и внешней средой.

[ГОСТ Р 50697—94, пункт 3.1]

12 **рефрижераторный контейнер:** Специализированный стандартизированный контейнер со встроенной рефрижераторной установкой, обеспечивающий перевозку скоропортящихся грузов на железнодорожном, морском и автомобильном транспорте без перегрузки груза в пути следования.

13 **услуги по техническому обслуживанию грузовых вагонов:** Выполнение комплекса операций по поддержанию работоспособности или исправности вагонов на протяжении установленного (гарантийного) участка, находящихся в составах или транзитных поездах, а также порожних вагонов при подготовке к перевозкам без отцепки их от состава или группы вагонов.

14 **услуги по коммерческому обслуживанию грузовых вагонов:** Выполнение комплекса операций по выявлению и устранению коммерческих неисправностей и/или подтверждение их отсутствия.

15 **услуга по предоставлению под погрузку грузовых вагонов [контейнеров]:** Предоставление вагонов [контейнеров] под погрузку конкретного груза в целях перевозки по определенному маршруту в рамках договора перевозки.

16 **исправное состояние вагона:** Состояние вагона, соответствующее всем требованиям технической документации на него.

17

повреждение вагона: Нарушение исправного состояния вагона или его составных частей (в том числе их утеря) под влиянием внешних воздействий, превышающих уровни, установленные настоящим стандартом и нормативными документами на вагон.

[ГОСТ 22235—2010, статья 3.3]

18 **обеспечение сохранности вагона:** Комплекс операций, направленных на поддержание вагона в технически исправном и коммерчески пригодном состоянии, позволяющем обеспечить его использование для осуществления погрузочно-разгрузочных работ и перевозки груза.

19 **санитарно-техническое состояние железнодорожного подвижного состава:** Состояние железнодорожного подвижного состава, регламентированное санитарно-гигиеническими требованиями, правилами ремонта и конструкторской документацией.

20 **очищенный грузовой вагон [контейнер]:** Грузовой вагон [контейнер] (кроме вагонов-цистерн, бункерных полувагонов), из которого после выгрузки грузов удалены все остатки или скопления грузов внутри и снаружи на кузове вагона [в (на) контейнере], а также на ходовых частях вагона (балках, тележках, крышках люков) и межвагонных соединениях, кроме несъемного и съемного оборудования вагона.

21 **очищенный вагон-цистерна [бункерный полувагон]:** Вагон-цистерна [бункерный полувагон], в котором во внутренней и на внешней поверхности котлов или бункеров отсутствуют остатки грузов.

22 **запорно-пломбировочное устройство:** Контрольный элемент, совмещенный в единой конструкции с блокирующими устройствами вагона, предназначенный для запирания и пломбирования железнодорожных грузовых вагонов и контейнеров, подлежащих пломбированию в соответствии с правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом, а также для контроля и предотвращения несанкционированного доступа к перевозимому грузу.

23 **услуга подачи грузового вагона [вагона с контейнерами] на железнодорожный путь необщего пользования:** Выполнение комплекса технологических операций по перемещению грузового вагона [вагона с контейнерами] с путей железнодорожной станции на железнодорожный путь необщего пользования.

24 **услуга вывода грузового вагона [вагона с контейнерами] с железнодорожного пути необщего пользования:** Выполнение комплекса технологических операций по перемещению грузового вагона [вагона с контейнерами] с железнодорожного пути необщего пользования на пути железнодорожной станции.

Механизмы и устройства, используемые для выполнения грузовых и других операций с грузами и грузовыми единицами

25

погрузочно-разгрузочные работы: Операции, связанные с осуществлением погрузки и выгрузки груза, в том числе с размещением, креплением, уплотнением, выравниванием, рыхлением, разогревом груза, очисткой вагонов, включая наружную поверхность, после погрузки и выгрузки, приведению вагонов в транспортное положение.

[ГОСТ 22235—2010, статья 3.4]

26 **погрузочно-разгрузочные устройства и сооружения:** Крытые и открытые склады, крытые и открытые платформы, площадки для контейнеров, повышенные железнодорожные пути и эстакады, а также специализированные площадки для переработки различных видов грузов (тяжеловесных, длинномерных, лесных и др.), предназначенные для выполнения операций погрузки, выгрузки, сортировки, кратковременного хранения грузов и контейнеров.

27 **транспортно-складской комплекс [грузовой двор]:** Комплекс грузовых фронтов, сооружений, устройств и путевое развитие, предназначенные для выполнения операций приема, погрузки, выгрузки, выдачи, сортировки, кратковременного хранения грузов и контейнеров, перегрузки их по прямому варианту «вагон-автомобиль» или «автомобиль-вагон», непосредственной передачи грузов и контейнеров с одного вида транспорта на другой.

28 **склад:** Объект инфраструктуры железнодорожного транспорта, включающий комплекс зданий и других сооружений, предназначенных для приема, хранения и выдачи грузов.

29 **грузовой фронт:** Сооружения и устройства с прилегающим участком погрузочно-разгрузочного железнодорожного пути и автомобильного подъезда, предназначенные для выполнения погрузочно-разгрузочных и других операций с конкретными грузами.

30

контейнерный терминал: Специальный комплекс сооружений, персонал, технические и технологические устройства, организационно взаимоувязанные и предназначенные для выполнения логистических операций, связанных с приемом, погрузкой-выгрузкой, хранением, сортировкой контейнеров, а также коммерческо-информационным обслуживанием грузополучателей, перевозчиков и других логистических посредников в интер-, мультимодальных и прочих перевозках.

[ГОСТ Р 57118—2016, статья 3.5.6]

31 **терминально-складские услуги:** Комплекс услуг, связанных с выполнением погрузочно-разгрузочных работ, приемом, погрузкой-выгрузкой, хранением, сортировкой, грузопереработкой различных партий грузов, коммерческо-информационным обслуживанием грузополучателей, перевозчиков и других логистических посредников, участвующих в перевозках.

32 **габарит погрузки:** Предельное поперечное [перпендикулярное к линии, проходящей в плоскости поверхности катания рельсов на одинаковом расстоянии от их осей симметрии (ось железнодорожного пути)] очертание, в котором, не выходя наружу, должен размещаться груз, с учетом упаковки и крепления, на открытом железнодорожном подвижном составе при его нахождении на прямом горизонтальном железнодорожном пути.

33 **схема размещения и крепления грузов [погрузки]:** Документ, который включает схему размещения и крепления груза в вагоне с условными обозначениями и расчетно-пояснительную записку, содержащую порядок выполнения технологических операций по размещению и креплению грузов в вагоне.

34 **обвязка:** Средство крепления, охватывающее груз и закрепляемое обоими концами за увязочные устройства на кузове вагона.

35 **стяжка:** Средство крепления, предназначенное для соединения между собой и натяжения других средств крепления (как правило, растяжек, обвязок, стоек).

36 **увязка:** Средство крепления, предназначенное для объединения отдельных единиц груза в одно грузовое место.

37 **паллетирование:** Способ создания универсальной и максимально компактной транспортировочной единицы любой упакованной продукции путем крепления ее на поддоне.

38 **растяжка:** Средство крепления, закрепляемое одним концом за увязочное устройство на грузе, другим — за специально предназначенное для этого увязочное устройство на кузове вагона.

Качество услуг, оказываемых в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте внешним и внутренним клиентам

39 **грузоотправитель [отправитель]:** Физическое или юридическое лицо, которое по договору перевозки выступает от своего имени или от имени владельца груза, багажа, грузобагажа, порожнего грузового вагона и указано в перевозочном документе.

40 **грузополучатель [получатель]:** Физическое или юридическое лицо, управомоченное на получение груза, багажа, грузобагажа, порожнего грузового вагона.

41

технологический процесс: Часть производственного процесса, содержащая целенаправленные действия по изменению и/или определению состояния предмета труда.

[ГОСТ 3.1109—82, статья 1]

42

технологическая операция: Законченная часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте.

[ГОСТ 3.1109—82, статья 2]

43

бизнес-процесс: Частично упорядоченный набор видов деятельности предприятия, который выполняют для реализации установленной цели предприятия или части предприятия с тем, чтобы достичь необходимый конечный результат.

[ГОСТ Р ИСО 15704—2008, пункт 3.5]

44 **железнодорожная транспортная компания:** Юридическое лицо, участвующее в организации и/или осуществлении железнодорожного перевозочного процесса в грузовом сообщении.

Примечание — К числу железнодорожных транспортных компаний могут быть отнесены владельцы инфраструктуры, операторы железнодорожного подвижного состава, перевозчики и др. компании.

45 **внешний клиент:** Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, являющиеся потребителями услуг железнодорожной транспортной компании.

46 **внутренний клиент:** Филиал железнодорожной транспортной компании или его структурное подразделение на этапе приемки от смежного филиала или его структурного подразделения законченного результата промежуточного процесса в цепочке создания компанией ценности конечной услуги для потребителя.

47

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, статья 2]

48 **услуга, оказываемая внутреннему клиенту:** Производственная деятельность филиала — исполнителя услуги (филиала-исполнителя), используемая другим филиалом — заказчиком услуги (филиалом-заказчиком) в рамках осуществления перевозочного процесса.

49 **соглашение:** Документ, закрепляющий перечень и описание оказываемых услуг одним филиалом другому в перевозочном процессе, параметры и качество их выполнения, права и взаимные обязательства сторон, порядок оформления нарядов-заказов, учета и контроля их выполнения, решения возникающих разногласий и действующий в течение календарного года.

50 **наряд-заказ:** Документ, разработанный на основе и во исполнение соглашения и закрепляющий ответственность филиала-исполнителя перед филиалом-заказчиком по объему и качеству оказываемых услуг, содержащий информацию об объемах работ и показателях предоставления данных услуг на определенный период времени и подписываемый взаимодействующими филиалами.

51 **договор перевозки груза:** Документальное подтверждение того, что перевозчик обязуется доставить вверенный ему отправителем груз в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение груза лицу (получателю), а отправитель обязуется уплатить за перевозку груза установленную плату.

52 **перевозочный документ:** Документ, подтверждающий заключение договора перевозки груза, порожнего грузового вагона (транспортная железнодорожная накладная).

53 **электронная транспортная накладная:** Электронный документ, подтверждающий заключение договора перевозки груза, в котором информация о железнодорожной перевозке груза представлена в электронно-цифровой форме и хранится в электронной базе данных.

54 **базовая услуга:** Перевозка железнодорожным транспортом общего пользования принятого у отправителя груза из железнодорожного пункта отправления в железнодорожный пункт назначения, включая выдачу груза управомоченному на его получение лицу.

55 **план формирования грузовых поездов:** Техническая документация, устанавливающая категории и назначения грузовых поездов, формируемых на железнодорожных станциях с учетом пропускной способности участков инфраструктуры и перерабатывающей способности станций.

56 **график движения грузовых поездов:** Технологическая документация, регламентирующая работу всех подразделений железнодорожного транспорта по организации ритмичности и безопасности движения поездов.

57 **услуга перевозки груза по расписанию:** Транспортные услуги по перемещению грузов посредством железнодорожного транспорта от грузоотправителя к грузополучателю в строго установленное время отправления и прибытия поезда с данным грузом на железнодорожные станции.

58 **железнодорожный перевозочный процесс в грузовом сообщении:** Совокупность организационно и технологически взаимосвязанных операций, выполняемых при подготовке, осуществлении и завершении грузовых перевозок на железнодорожном транспорте.

59 **грузовые перевозки на железнодорожном транспорте:** Транспортные услуги по перемещению грузов посредством железнодорожного транспорта.

60 **грузовые перевозки в международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению груза с участием железнодорожного транспорта в прямом и непрямом международных сообщениях между государствами, в результате которых груз пересекает границы этих государств, если иное не предусмотрено международными договорами.

61 **грузовые перевозки в прямом железнодорожном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению грузов железнодорожным транспортом между железнодорожными станциями в пределах отдельного государства по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования.

62 **грузовые перевозки в непрямом смешанном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению грузов в пределах территории отдельного государства несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по отдельным перевозочным документам.

63 **грузовые перевозки в прямом смешанном сообщении**: Транспортные услуги по перемещению грузов в пределах территории отдельного государства несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования.

64 **грузовые перевозки в прямом международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению грузов, осуществляемые между железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта, с участием железнодорожного транспорта, в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования.

65 **грузовые перевозки в непрямом международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению грузов, осуществляемые через расположенные в пределах приграничной территории железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, по территории которых осуществляется перевозка, а также перевозки несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.

66 **транзитные грузовые перевозки:** Транспортные услуги по перемещению грузов с территории одного иностранного государства на территорию другого иностранного государства транзитом через территорию одного или нескольких государств.

67 **комбинированные грузовые перевозки:** Перевозки грузов в одной и той же грузовой единице с использованием нескольких видов транспорта.

Примечание — К грузовым единицам относятся контейнер, съемный кузов, полуприцеп, автотранспортное средство.

68 **мультимодальные грузовые перевозки:** Транспортные услуги по перемещению грузов по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, с применением основных принципов логистики.

Примечание — К основным принципам логистики относят принципы целостности и системности, заключающиеся в способности системы, состоящей из отдельных элементов, выполнять функцию, которую не может выполнить каждый элемент в отдельности.

69 **интермодальные грузовые перевозки:** Транспортные услуги по перемещению грузов по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, с применением основных принципов логистики по единому перевозочному документу при ответственности одного перевозчика перед грузоотправителем/грузополучателем за выполнение перевозки.

Примечание — К основным принципам логистики относят принципы целостности и системности, заключающиеся в способности системы, состоящей из отдельных элементов, выполнять функцию, которую не может выполнить каждый элемент в отдельности.

70 **юнимодальные грузовые перевозки:** Транспортные услуги по перемещению грузов по выбранному маршруту транспортными средствами одного перевозчика с исключением операций складирования и грузопереработки.

71 **контрейлерные перевозки:** Транспортные услуги по перемещению грузов по выбранному маршруту железнодорожным и автомобильным транспортом при условии, что перевозка по части маршрута выполняется как перевозка автопоезда, автомобиля(ей), автоприцепа(ов), полуприцепа(ов), трейлеров, съемных автомобильных кузовов (контрейлерных единиц) контрейлерным поездом с грузом или без него.

72

транспортная логистика: Возмездная деятельность субъекта рынка транспортных услуг, связанная с формированием цепи поставки груза и организацией соответствующего объема предоставления транспортных услуг, как объектов гражданских правоотношений, а также принятием на себя функций оперативного управления предоставлением транспортных услуг согласно сформированной конфигурации цепи поставки.

[ГОСТ Р 57118—2016, статья 3.5.2]

73 **логистика грузовых перевозок:** Комплексное планирование, управление и контролирование грузопотоков и потоков транспортных средств, логистических объектов и процессов цепей транспортирования (перемещения) грузов в транспортных системах, а также связанных с ними информационных и финансовых потоков.

74 **складская логистика:** Часть транспортной логистики, связанная с предоставлением терминально-складских услуг.

75 **грузовая транспортная система:** Совокупность объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и технологических процессов, необходимых для перевозки грузов на отдельно взятой территории (регионе, стране и т. д.).

76 **категория грузового поезда:** Формализованное отнесение грузового поезда к определенной группе поездов, имеющих отличительные особенности и характеристики, установленные в соответствии с планом формирования грузовых поездов.

77 **грузовой поезд:** Поезд, сформированный из груженых и/или порожних грузовых вагонов.

78 **ускоренный грузовой поезд:** Грузовой поезд, следующий по маршруту с большой скоростью (увеличенной по сравнению с грузовой скоростью, установленной для грузовых поездов на данном участке).

79 **грузовой экспресс:** Специализированный грузовой поезд, осуществляющий доставку груза в составе технических маршрутов по установленному времени отправления (в часах/сутках) с опорной станции на станцию назначения поезда или отцепки вагонов с большой скоростью (увеличенной по сравнению с грузовой скоростью, установленной для грузовых поездов на данном участке).

80 **отправительский маршрут:** Грузовой поезд установленного веса или длины, сформированный на железнодорожном пути необщего пользования либо по договору с перевозчиком и/или владельцем инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования на железнодорожных путях общего пользования, на станции с обязательным условием освобождения в пути следования не менее одной технической станции от переработки такого поезда, предусмотренной планом формирования грузовых поездов.

81 **контейнерный поезд:** Грузовой поезд установленной длины, состоящий из вагонов с груженными или порожними контейнерами, погруженными одним или несколькими грузоотправителями и следующими с одной станции отправления на одну станцию назначения, без расформирования (формирования) в пути следования.

82 **сквозной ступенчатый поезд:** Грузовой поезд, состоящий из вагонов «ядра» и вагонов «пополнения».

Примечание — Под вагонами «ядра» понимают маломощный возрастающий транзитный вагонопоток в адрес одной станции назначения, а под вагонами «пополнения» — попутный участковый вагонопоток.

83 **сборный поезд:** Поезд, формируемый на железнодорожной станции железнодорожного транспорта общего пользования, с подборкой вагонов по железнодорожным станциям участка(ов), примыкающего(их) к железнодорожной станции формирования и предназначенный для развоза и сбора вагонов по промежуточным железнодорожным станциям.

84 **участковый поезд:** Поезд, формируемый на железнодорожной станции железнодорожного транспорта общего пользования и следующий без переформирования в пределах одного железнодорожного участка.

85 **сквозной поезд:** Поезд, формируемый на железнодорожной станции железнодорожного транспорта общего пользования и проследующий без переформирования хотя бы одну попутную техническую станцию.

86 **собственное поездное формирование:** Грузовой поезд, сформированный из локомотива(ов) и грузовых вагонов в груженом или порожнем состоянии, в том числе с груженными или порожними контейнерами, принадлежащими грузоотправителю, грузополучателю на праве собственности или ином праве, в том числе арендованных у перевозчика, а также другим юридическим или физическим лицам, за исключением перевозчика.

87 **транспортно-логистическая услуга:** Процесс перемещения груза, включающий несколько элементов, формирующих логистическую цепочку доставки груза с добавленной стоимостью.

88 **предоставление услуги грузовой железнодорожной перевозки:** Согласованная деятельность железнодорожных транспортных компаний по осуществлению железнодорожного перевозочного процесса в грузовом сообщении в интересах внешнего клиента, на основании заключенного с ним договора.

89 **нормативный [расчетный] срок доставки груза:** Исчисляемый в сутках в зависимости от расстояния перевозки груза период времени, за который рассчитывается плата за перевозку в зависимости от вида отправки и скорости перевозки.

90 **срок транспортабельности:** Максимально допустимый срок перевозки груза, указываемый отправителем в документе о качестве и устанавливаемый им в зависимости от состояния груза при погрузке.

91 **предельный срок доставки:** Срок доставки, в течение которого при обеспечении соответствующих условий перевозки груз может быть доставлен грузополучателю без снижения его качества.

92

исполнитель транспортной услуги: Физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое предоставляет услуги.

[ГОСТ Р 51006—96, статья 4]

93

потребитель транспортной услуги: Физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое использует услугу.

[ГОСТ Р 51006—96, статья 5]

94

экспедиторская услуга: Вид транспортной услуги, связанный с организацией процесса отправления и получения груза, а также выполнением других работ, имеющих отношение к перевозке груза в соответствии с договором транспортной экспедиции.

[ГОСТ Р 51133—98, пункт 3.6]

95 **услуги тяги:** Предоставление локомотива для выполнения перемещения вагонов по железнодорожной инфраструктуре общего пользования.

96 **услуги локомотивных бригад:** Предоставление локомотивных бригад для выполнения перемещения локомотивов с вагонами или локомотивов без вагонов по железнодорожной инфраструктуре общего пользования.

97 **услуга отстоя вагонов на железнодорожных путях общего пользования:** Предоставление железнодорожных путей общего пользования для согласованного с владельцем инфраструктуры железнодорожного транспорта нахождения на них порожних грузовых вагонов вне перевозочного процесса.

98 **услуги по информационному обеспечению перевозочного процесса:** Сбор, обработка, хранение данных в цифровом формате в информационных системах и предоставление доступа к ним.

99 **каталог услуг, предоставляемых в сфере грузовых перевозок железнодорожным транспортом:** Единообразно представленная классифицированная, идентифицированная, кодированная информация о предоставляемых услугах и их основных характеристиках.

100 **сопутствующие услуги, предоставляемые участнику перевозочного процесса [грузоотправителю, грузополучателю]:** Услуги, непосредственно связанные с перевозочным процессом, необходимые для его выполнения и предоставляемые за дополнительную плату.

101 **дополнительные услуги, предоставляемые участнику перевозочного процесса [грузоотправителю, грузополучателю]:** Услуги, не связанные непосредственно с перевозочным процессом и предоставляемые за дополнительную плату.

102 **сервисное обслуживание грузоотправителей [грузополучателей]:** Адресное обслуживание грузоотправителей [грузополучателей], включая выполнение перевозочного процесса, предоставление комплекса сопутствующих и дополнительных услуг.

Качество обслуживания грузоотправителей и грузополучателей фронт-лайн персоналом

103 **перевозчик:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж или не принадлежащий им порожний грузовой вагон из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж, не принадлежащий им порожний грузовой вагон управомоченному на его получение лицу (получателю).

104 **обслуживающий персонал:** Работники, которые в соответствии со своими должностными обязанностями непосредственно выполняют функции предоставления услуг потребителям, а также эксплуатации, обслуживания объектов железнодорожного транспорта и технологического сопровождения бизнес-процессов.

105 **фронт-лайн персонал:** Сотрудник (группа сотрудников) транспортной компании, осуществляющий(ие) непосредственное общение с внешним клиентом.

106 **приемосдатчик:** Сотрудник железнодорожной транспортной компании, отвечающий за организацию приема, взвешивания, погрузки, сортировки, перегрузки, выгрузки, хранения и выдачи грузов, перевозимых по железным дорогам.

107 **агент транспортного обслуживания:** Сотрудник железнодорожной транспортной компании, отвечающий за непосредственное взаимодействие с грузоотправителем, включая прием заявок на перевозку груза, оформление и проверку перевозочных документов.

108

экспедитор: Сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги при грузовых перевозках.

[ГОСТ Р 51006—96, статья 13]

109 **квалификация работника железнодорожного транспорта:** Уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника железнодорожного транспорта, необходимые для выполнения конкретного вида работы.

110 **компетентность работника железнодорожного транспорта:** Самостоятельно реализуемая способность работника железнодорожного транспорта к практической деятельности, решению профессиональных задач, основанная на приобретенном опыте и имеющихся знаниях, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

111 **деловой этикет:** Совокупность норм и правил, регламентирующих профессиональное и должностное поведение сотрудников в трудовом коллективе и формализующих процесс коммуникаций как между сотрудниками, так и между сотрудниками и клиентами, деловыми партнерами компании.

112 **деловой стиль одежды:** Один из стилей одежды, предназначенный для деловой сферы жизни общества и характеризующийся строгостью, сдержанностью и консерватизмом в выборе ткани, цвета, покроя и аксессуаров.

113 **корпоративный стиль одежды:** Один из стилей одежды, предназначенный для использования сотрудниками определенной компании и содержащий в себе отличительные элементы или аксессуары, поддерживающие фирменный стиль данной компании.

Оценка и контроль качества услуг, оказываемых на железнодорожном транспорте в сфере грузовых перевозок

114 **качество обслуживания грузоотправителя [грузополучателя]:** Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей грузоотправителей [грузополучателей].

115 **качество услуги:** Совокупность характеристик услуги, определяющих ее пригодность удовлетворять потребности клиентов.

116 **показатель качества транспортной услуги [обслуживания]:** Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить грузоотправителя/грузополучателя.

117 **контроль качества услуги:** Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги [обслуживания] и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

118 **оценка качества услуги:** Проведение измерений и испытаний одной или нескольких характеристик услуги и сравнение (сопоставление) полученных результатов с установленными требованиями.

119 **метод оценки соответствия услуги:** Способ проведения измерений и испытаний одной или нескольких характеристик услуги и сравнение (сопоставление) полученных результатов с установленными требованиями.

120 **удовлетворенность грузоотправителя [грузополучателя]:** Восприятие грузоотправителем [грузополучателем] степени соответствия реально оказанной услуги их ожиданиям.

121 **уровень качества транспортных услуг:** Относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

122 **претензия грузоотправителя [грузополучателя]:** Претензионные требования грузоотправителя [грузополучателя] относительно ненадлежащего качества полученной услуги, представленные в письменной или устной форме.

123 **надежность перевозки груза:** Характеристика перевозочного процесса, отражающая гарантированное выполнение перевозочного процесса в соответствии с условиями договора перевозки.

124 **сохранность груза в процессе перевозки:** Состояние груза при выдаче его грузополучателю, соответствующее условиям договора перевозки.

Примечание — Под состоянием груза следует понимать его качественные и количественные характеристики.

125 **управление качеством технологических процессов:** Часть корпоративного менеджмента качества, направленного на выполнение требований к качеству.

126 **модель управления качеством технологических процессов:** Представление процесса управления качеством технологических процессов, основанное на определенной совокупности стандартов, принципов, методов, инструментов менеджмента качества, критериев и показателей качества, правил документирования, направленных на увеличение результативности, эффективности технологических процессов компании и возможностей создания будущих ценностей при обеспечении требуемого уровня их надежности, безопасности и минимизации возможных рисков.

127 **мониторинг технологического процесса:** Специально организованные, систематические действия по установлению одного или более показателей (характеристик) технологического процесса и величин этих показателей (характеристик) с целью оценки, контроля, прогноза состояния процесса и предупреждения возможного возникновения неблагоприятных изменений в ходе его выполнения.

128 **показатели технологического процесса:** Количественно измеряемые показатели, отражающие удовлетворенность заинтересованных сторон, важность продукции для компании, степень достижения цели, результативность и эффективность технологического процесса.

129 **анализ:** Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

130

аудит (audit): Систематический, независимый и документируемый процесс получения **свидетельств аудита** (3.3) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных **критериев аудита** (3.2).

[ГОСТ Р ИСО 19011—2012, пункт 3.1]

131 **политика компании в области качества:** Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные руководством и служащие основой для постановки целей в области качества.

132 **обеспечение качества услуг:** Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству услуг будут выполнены.

133 **управление качеством транспортных услуг:** Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству транспортных услуг.

134 **менеджмент качества:** Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

135 **система управления качеством услуг:** Часть системы управления организацией применительно к качеству.

Алфавитный указатель терминов

агент транспортного обслуживания	107
анализ	129
аудит	130
бизнес-процесс	43
вагон грузовой	6
вагон грузовой очищенный	20
вагон изотермический	10
вагон-цистерна очищенный	21
габарит погрузки	32
график движения грузовых поездов	56
грузоотправитель	39
грузополучатель	40
двор грузовой	27
договор перевозки груза	51
документ перевозочный	52
исполнитель транспортной услуги	92
каталог услуг, предоставляемых в сфере грузовых перевозок железнодорожным транспортом	99
категория грузового поезда	76
качество обслуживания грузоотправителя	114
качество обслуживания грузополучателя	114
качество услуги	115
квалификация работника железнодорожного транспорта	109
клиент внешний	45
клиент внутренний	46
компания транспортная железнодорожная	44
компетентность работника железнодорожного транспорта	110
комплекс транспортно-складской	27
контейнер грузовой	7
контейнер изотермический	11
контейнер очищенный	20
контейнер рефрижераторный	12
контейнер специализированный	8
контрейлер	9
контроль качества услуги	117
логистика грузовых перевозок	73
логистика складская	74
логистика транспортная	72
маршрут отправительский	80

менеджмент качества 134
метод оценки соответствия услуги 119
модель управления качеством технологических процессов 126
мониторинг технологического процесса 127
надежность перевозки груза 123
накладная транспортная электронная 53
наряд-заказ 50
обвязка 34
обеспечение качества услуг 132
обеспечение сохранности вагона 18
обслуживание грузоотправителей сервисное 102
обслуживание грузополучателей сервисное 102
оператор железнодорожного подвижного состава 5
оператор контейнеров 5
операция технологическая 42
отправитель 39
оценка качества услуги 118
паллетирование 37
перевозки в международном сообщении грузовые 60
перевозки в непрямом международном сообщении грузовые 65
перевозки в непрямом смешанном сообщении грузовые 62
перевозки в прямом железнодорожном сообщении грузовые 61
перевозки в прямом международном сообщении грузовые 64
перевозки в прямом смешанном сообщении грузовые 63
перевозки грузовые интермодальные 69
перевозки грузовые комбинированные 67
перевозки грузовые мультимодальные 68
перевозки грузовые транзитные 66
перевозки грузовые юнимодальные 70
перевозки контрейлерные 71
перевозки на железнодорожном транспорте грузовые 59
перевозчик 103
персонал обслуживающий 104
персонал фронт-лайн 105
план формирования грузовых поездов 55
повреждение вагона 17
поезд грузовой 77
поезд грузовой ускоренный 78
поезд контейнерный 81

поезд сборный 83
поезд сквозной 85
поезд ступенчатый сквозной 82
поезд участковый 84
показатели технологического процесса 128
показатель качества обслуживания 116
показатель качества транспортной услуги 116
политика компании в области качества 131
полувагон бункерный очищенный 21
получатель 40
потребитель транспортной услуги 93
предоставление услуги грузовой железнодорожной перевозки 88
претензия грузоотправителя 122
претензия грузополучателя 122
приемосдатчик 106
процесс в грузовом сообщении перевозочный железнодорожный 58
процесс технологический 41
работы погрузочно-разгрузочные 25
растяжка 38
система транспортная грузовая 75
система управления качеством услуг 135
склад 28
соглашение 49
состав подвижной железнодорожный 4
состояние вагона исправное 16
состояние железнодорожного подвижного состава санитарно-техническое 19
сохранность груза в процессе перевозки 124
срок доставки груза нормативный 89
срок доставки груза расчетный 89
срок доставки предельный 91
срок транспортабельности 90
стиль одежды деловой 112
стиль одежды корпоративный 113
стяжка 35
схема погрузки 33
схема размещения и крепления грузов 33
терминал контейнерный 30
увязка 36
удовлетворенность грузоотправителя 120

удовлетворенность грузополучателя 120
управление качеством технологических процессов 125
управление качеством транспортных услуг 133
уровень качества транспортных услуг 121
услуга базовая 54
услуга вывода грузового вагона с железнодорожного пути необщего пользования 24
услуга вывода грузового вагона с контейнерами с железнодорожного пути необщего пользования 24
услуга, оказываемая внутреннему клиенту 48
услуга отстоя вагонов на железнодорожных путях общего пользования 97
услуга перевозки груза по расписанию 57
услуга по предоставлению под погрузку грузовых вагонов 15
услуга по предоставлению под погрузку контейнеров 15
услуга подачи грузового вагона на железнодорожный путь необщего пользования 23
услуга подачи грузового вагона с контейнерами на железнодорожный путь необщего пользования 23
услуга транспортная 47
услуга транспортно-логистическая 87
услуга экспедиторская 94
услуги локомотивных бригад 96
услуги магистральной инфраструктуры 3
услуги по информационному обеспечению перевозочного процесса 98
услуги по коммерческому обслуживанию грузовых вагонов 14
услуги по техническому обслуживанию грузовых вагонов 13
услуги, предоставляемые грузоотправителю, дополнительные 101
услуги, предоставляемые грузоотправителю, сопутствующие 100
услуги, предоставляемые грузополучателю, дополнительные 101
услуги, предоставляемые грузополучателю, сопутствующие 100
услуги, предоставляемые участнику перевозочного процесса, дополнительные 101
услуги, предоставляемые участнику перевозочного процесса, сопутствующие 100
услуги станционной инфраструктуры 2
услуги терминально-складские 31
услуги тяги 95
устройства и сооружения погрузочно-разгрузочные 26
устройство запорно-пломбировочное 22
формирование поездное собственное 86
фронт грузовой 29
центр терминально-логистический 1
экспедитор 108
экспресс грузовой 79
этикет деловой 111

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: груз, услуга, качество, перевозка, грузовые перевозки, железнодорожный транспорт

БЗ 6—2020

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *М.В. Лебедевой*

Сдано в набор 21.05.2020. Подписано в печать 04.06.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32 Уч.-изд. л. 1,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru