ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59034— 2020

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг по перевозке угля в открытом подвижном составе

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 сентября 2020 г. № 651-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 2
4 Требования к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей 2
5 Требования к выполнению коммерческих операций 2
6 Требования к выполнению грузовых операций 3
7 Требования к перевозке угля 4
8 Требования к терминально-складским услугам 5
9 Требования к набору и качеству дополнительных услуг 6
10 Критерии оценки качества услуг 6
Библиография 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг по перевозке угля в открытом подвижном составе

Services in railway transport. Requirements for the quality of services for the transportation of coal in open-top rolling stock

Дата введения — 2021—02—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности перевозки угля железнодорожным транспортом в открытом подвижном составе по территории Российской Федерации.

Перевозка угля в данном стандарте включает в себя следующие грузы согласно перечням [1] и [2]:

- брикеты буроугольные;
- брикеты каменноугольные;
- кокс пековый каменноугольный;
- концентрат угольный;
- промпродукт угольный;
- топливо печное каменноугольное;
- уголь бурый;
- уголь гранулированный;
- уголь каменный всякий;
- шихта угольная;
- шлам угольный.

Настоящий стандарт не распространяется на перевозку угля в контейнерах.

Под открытым подвижным составом в данном стандарте следует понимать:

- полувагоны;
- вагоны-хопперы открытого типа;
- платформы.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 22235—2010 Вагоны грузовые магистральных железных дорог колеи 1520 мм. Общие требования по обеспечению сохранности при производстве погрузочно-разгрузочных и маневровых работ

ГОСТ 34056 Транспорт железнодорожный. Состав подвижной. Термины и определения

ГОСТ Р 52298 Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования

ГОСТ Р 58664—2019 Услуги на железнодорожном транспорте. Перевозка скоропортящихся грузов. Общие требования к качеству

ГОСТ Р 58855 Услуги на железнодорожном транспорте. Качество услуг в области грузовых перевозок. 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 указа-

Издание официальное

телю «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

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 22235, ГОСТ 34056 и ГОСТ Р 58855.

4 Требования к обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей

4.1 Работники компании (перевозчика, оператора железнодорожного подвижного состава), осуществляющие непосредственное обслуживание грузоотправителей/грузополучателей, при выполнении своих функций должны соблюдать требования, аналогичные требованиям, установленным ГОСТ Р 58664—2019 (раздел 5).

4.2 Информационно-справочные услуги грузоотправителям и грузополучателям при перевозке угля в открытом подвижном составе необходимо оказывать в соответствии с требованиями, аналогичными требованиям, установленным ГОСТ Р 58664—2019 (раздел 6).

4.3 Перевозка угля в открытом подвижном составе на железнодорожном транспорте может быть осуществлена на основании согласованной и принятой перевозчиком к исполнению заявки на перевозку, оформленной и поданной грузоотправителем в соответствии с требованиями федерального закона [3] (статья 11) и правил [4].

4.4 При перевозке угля в составе поездного формирования, не принадлежащего перевозчику, вместе с заявкой на перевозку груза должна быть подана заявка на перевозку в составе поездного формирования, не принадлежащего перевозчику, в соответствии с требованиями правил [5].

4.5 При перевозке угля отправительскими маршрутами вместе с заявкой на перевозку груза должна быть подана заявка на перевозку груза маршрутами в соответствии с требованиями правил [6].

4.6 Информация о местонахождении и режиме работы подразделений перевозчика, уполномоченных принимать заявки на перевозку груза, должна быть размещена перевозчиком в источниках, доступных для грузоотправителей.

4.7 Грузоотправитель должен быть проинформирован о сроках подачи и рассмотрения заявки на перевозку груза, установленных правилами [4] в соответствии со статьей 11 федерального закона [3].

4.8 Заявка на перевозку груза с результатами ее согласования должна быть возвращена перевозчиком грузоотправителю не позднее чем за три дня до заявленной даты отправки груза.

4.9 В случае возврата грузоотправителю несогласованной заявки на перевозку груза перевозчик должен приложить к ней обоснованную причину отказа в перевозке угля на выбранном маршруте.

4.10 Перевозчик должен уведомить грузополучателя о прибывшем в его адрес грузе любым из способов, заранее выбранным по соглашению сторон в соответствии с требованиями правил [7].

5 Требования к выполнению коммерческих операций

5.1 Оформление перевозочных документов установленных форм [8] на перевозку угля необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [9].

5.2 При оформлении перевозочных документов на бурый и каменный уголь, являющиеся смерзающимися грузами, соблюдают также требования раздела IV правил [10].

5.3 Прием угля к перевозке перевозчик должен осуществлять с соблюдением правил [11] путем проведения визуального осмотра груза в вагоне на наличие признаков утраты, недостачи или порчи, а также соблюдения требований технических условий [12].

5.4 При приеме к перевозке бурого и каменного угля, а также угольного шлама перевозчик может отказать в приеме груза к перевозке при несоблюдении грузоотправителем требований по подготовке смерзающихся грузов к перевозке в соответствии с правилами [10].

5.5 Перевозчик может принять к перевозке бурый и каменный уголь без применения профилактических мер против смерзания при наличии у грузоотправителя письменного согласия грузополучателя на прием такого груза. При этом необходимо информировать владельца вагона о повышении риска повреждения вагона вследствие выгрузки смерзшегося груза.

5.6 Взвешивание необходимо осуществлять с целью определения массы груза в вагоне после погрузки в соответствии с требованиями правил [11] в части выполнения технологических операций и статьей 26 федерального закона [3] в части распределения ответственности между перевозчиком и грузоотправителем.

5.7 Взвешивание должна проводить сторона договора перевозки груза, осуществляющая погрузку, на вагонных весах с остановкой вагонов или во время движения вагонов на вагонных весах, предназначенных для этого способа взвешивания и поверенных в установленном порядке.

5.8 Выдачу угля грузополучателю и приемо-сдаточные операции необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [7].

5.9 Перед выдачей груза перевозчик осуществляет проверку путем визуального осмотра угля в вагоне на наличие признаков утраты или недостачи.

5.10 При отсутствии обстоятельств, предусматривающих необходимость участия перевозчика в выдаче груза в соответствии со статьей 41 федерального закона [3], уголь выдается в вагонах без проверки количества и массы.

5.11 При выявлении случаев, предусмотренных статьей 41 федерального закона [3], количество и масса груза должны быть определены путем взвешивания на вагонных весах.

6 Требования к выполнению грузовых операций

6.1 Род и вид открытого подвижного состава должны быть выбраны грузоотправителем в зависимости от физико-химических свойств груза, вида применяемых для выполнения погрузочно-разгрузочных операций устройств, сооружений и механизмов.

6.2 Под погрузку угля должны подаваться пригодные для перевозки конкретного груза технически исправные вагоны. Вагоны должны иметь исправные кузова и крышки разгрузочных люков (при наличии), исключающие просыпание груза, а также исправные запорные механизмы и устройства блокировки (при наличии), предотвращающие открытие люков, очищенные от остатков ранее перевозимых грузов. При перевозке угля фракции менее 10 мм крышки разгрузочных люков должны быть заделаны уплотнителями, исключающими просыпание грузов.

6.3 Техническую пригодность вагонов, подаваемых под погрузку угля, должен определять перевозчик согласно федеральному закону [3].

6.4 Пригодность вагонов для погрузки угля в коммерческом отношении осуществляет сторона договора перевозки, осуществляющая погрузку.

6.5 Грузоотправитель имеет право отказаться от погрузки в технически неисправные вагоны и/или вагоны, непригодные в коммерческом отношении для перевозки угля.

6.6 Порядок информирования владельца неисправного и/или непригодного вагона об отказе грузовладельца от погрузки в этот вагон, а также дальнейшие действия по замене вагона определены правилами [11].

6.7 Уголь необходимо загружать в вагон без превышения грузоподъемности вагона, указанной на его трафарете. При погрузке угля в вагоны сочлененного типа дополнительно необходимо соблюдать требования эксплуатационной документации на вагоны по равномерности загрузки тележек.

6.8 При погрузке угля в вагоны сочлененного типа все секции одного вагона должны загружаться грузом одного наименования.

6.9 Время выполнения погрузочно-разгрузочных операций не должно превышать нормативного времени, установленного документами владельца грузового фронта в зависимости от объемов погрузки и выгрузки, технического оснащения и утвержденной технологии, если иное не предусмотрено договором.

6.10 Погрузочно-разгрузочные работы с углем необходимо производить в соответствии с требованиями ГОСТ 22235—2010 (подраздел 4.2) при использовании полувагонов, ГОСТ 22235—2010 (подраздел 4.4) при использовании вагонов-платформ, ГОСТ 22235—2010 (подраздел 4.7) при использовании вагонов-хопперов открытого типа.

6.11 Устройства, взаимодействующие с вагонами при выполнении погрузочно-разгрузочных операций с углем, должны соответствовать требованиям ГОСТ 22235—2010 (раздел 5).

6.12 При перевозке угля мелкой фракции сторона договора перевозки, осуществляющая погрузку, обязана обеспечить сохранность груза и исключить его просыпание в пути следования.

6.13 Перед началом погрузки необходимо проверять температуру, влажность и другие физико-химические свойства бурого и каменного угля, отнесенных к смерзающимся грузам, для предотвращения его слеживания, комкования и смерзания.

6.14 Профилактические меры и средства, применяемые для предотвращения смерзания бурого и каменного угля, должны быть определены грузоотправителем по согласованию с грузополучателем.

6.15 Применение профилактических мер против смерзания бурого и каменного угля необходимо осуществлять в периоды года, указанные в приложении 2 к правилам [10].

6.16 Для предотвращения смерзания бурого и каменного угля необходимо применять профилактические меры, приведенные в приложении 3 к правилам [10].

6.17 Поверхность погруженного в открытый вагон груза во всех случаях, кроме сортовых и рядовых углей, брикетов, отправляемых на сортировочные установки обогатительных фабрик, должна быть разровнена и уплотнена в соответствии с оформленной грузоотправителем и согласованной перевозчиком инструкцией. При этом «шапка» должна иметь в поперечном сечении форму трапеции с нижним основанием, не выступающим выше уровня бортов кузова вагона.

6.18 По согласованию с владельцем вагона разравнивание и уплотнение груза в вагоне может осуществляться механизированным способом. При этом используемые механизмы должны отвечать требованиям ГОСТ 22235—2010 (раздел 5).

6.19 После окончания погрузки осуществляющая ее сторона договора перевозки должна обеспечить очистку от остатков угля ходовых частей вагонов, включая буксовые узлы или подшипники колесных пар, тормозного оборудования, автосцепных устройств и шарнирного узла сочленения вагонов сочлененного типа.

6.20 Выгрузка угля в местах общего и необщего пользования должна быть обеспечена грузополучателем в соответствии с требованиями правил [7].

6.21 Места общего и необщего пользования, где осуществляют погрузочно-разгрузочные операции с бурым и каменным углем, должны быть оборудованы сооружениями и устройствами, обеспечивающими восстановление сыпучести грузов, очистку вагонов после выгрузки, а также сохранность вагонов в соответствии с требованиями правил [10].

6.22 При перевозке угля кольцевыми маршрутами допустимые остатки груза после выгрузки могут быть установлены исходя из требований обеспечения безопасности движения только по письменному согласованию грузоотправителя, грузополучателя и перевозчика в соответствии с правилами [13], а также владельца вагона.

6.23 После выгрузки осуществляющей ее стороной договора перевозки грузовые вагоны должны быть очищены внутри и снаружи от остатков груза способами, допускаемыми руководством по эксплуатации грузовых вагонов. При этом должна быть обеспечена защита буксовых узлов, тормозного оборудования, рукавов, воздушной магистрали, элементов тележки, шарнирного узла сочленения вагонов сочлененного типа и других элементов конструкции от попадания в них влаги, остатков груза и грязи.

6.24 Не допускается ставить в поезда грузовые вагоны с остатками груза на тормозном оборудовании, автосцепном оборудовании, колесных парах, элементах тележек вагона и шарнирном узле сочленения вагонов сочлененного типа.

6.25 Не допускается при погрузочно-разгрузочных работах температурное воздействие на элементы грузовых вагонов, превышающее значения, определенные руководством по эксплуатации вагона.

6.26 Не допускается открывать и закрывать разгрузочные крышки люков, борта вагонов с применением тракторов, погрузчиков, лебедок, кранов и другой техники, не предназначенной для выполнения данных работ.

7 Требования к перевозке угля

7.1 Нормативный срок доставки угля необходимо определять в соответствии с правилами [14], исходя из расстояния перевозки, за которое в соответствии с федеральным законом [3] должна быть рассчитана плата за перевозку, в зависимости от вида отправки и скорости перевозки.

7.2 Перевозочный процесс угля необходимо осуществлять при соблюдении правил [10] в части требований к перевозке смерзающихся грузов, [15] в части требований к перевозке грузов насыпью и навалом, [16] в части требований к перевозке грузов в открытом подвижном составе, при перевозке угля отправительскими маршрутами — также правил [6].

7.3 При перевозке угля отправительскими маршрутами вес и длина поезда устанавливаются владельцем инфраструктуры и доводятся до сведения грузоотправителя.

7.4 Грузоотправитель должен согласовать с грузополучателем возможность приема отправительского маршрута установленного веса и длины под выгрузку.

7.5 Перевозку угля в поездах, сформированных из локомотивов и вагонов, не принадлежащих перевозчику, необходимо осуществлять в соответствии с правилами [5].

8 Требования к терминально-складским услугам

8.1 Услуга хранения угля может быть предоставлена в местах общего пользования и в местах необщего пользования.

8.2 Хранение угля в местах общего пользования необходимо осуществлять с соблюдением сроков и условий хранения, установленных правилами [17].

8.3 Хранение угля организуют на открытых складских площадях.

8.4 При хранении угля на открытых складских площадях должны быть обеспечены условия для сохранения качества угля: максимальное снижение потерь при хранении от окисления, уноса ветром, переизмельчения, вымывания осадками, предупреждение смерзаемости с учетом климатических условий.

8.5 Не допускается использовать для хранения угля площади, расположенные на расстоянии менее 2 м от источников тепла, имеющих температуру выше температуры окружающей среды.

8.6 Для хранения угля необходимо использовать ровные площадки с твердым покрытием, расположенные в сухом месте.

8.7 Для отвода грунтовых, дождевых и талых вод необходимо предусматривать дренажные сооружения. Во избежание затопления штабелей угля дождевыми или талыми водами площадка, используемая для хранения угля, должна иметь уклон от 3° до 5° для стока воды за пределы склада.

8.8 Для складирования устойчивых к окислению углей (группы I и II) в соответствии с инструкцией [18] рекомендуется использование прочных забетонированных оснований, исключающих потери угля в грунт и обеспечивающих хороший отвод тепла. Для малоустойчивых к окислению углей (группы III и IV) рекомендовано выбирать площадки под штабеля в виде естественного грунта, обеспечивающего хорошую теплоотдачу от угля в почву, относительно быстрое удаление атмосферных осадков, а также хороший контакт угля с основанием, что затрудняет свободный подсос воздуха в штабель. Основание у естественного грунта должно быть покрыто смесью шлама и тощей глины с толщиной слоя от 120 до 150 мм с уплотнением.

8.9 Склады должны иметь резервные площадки не менее 5 % их полезной емкости для освежения угля при длительном хранении и охлаждения его в случае самонагревания.

8.10 Склады должны быть оборудованы противопожарными водопроводами, противопожарными средствами и инвентарем. Гидранты должны быть расположены на площадках, не занимаемых углем, на расстоянии от места укладки угля не более 100 м.

8.11 На складских площадях, используемых для хранения угля, должен быть обеспечен беспрепятственный доступ и проезд пожарной техники.

8.12 Весь уголь, поступающий на склад для длительного хранения, должен быть уложен в штабеля (по мере выгрузки его из вагонов) не позднее двух суток со дня его выгрузки.

8.13 На складе необходимо осуществлять раздельное хранение углей по видам (каменный, бурый уголь), маркам, сортам, классам, кондициям и срокам хранения.

8.14 При укладке штабеля грейферным краном и другими механизмами не допускается открывать ковш с углем на высоте более 2 м от поверхности штабеля.

8.15 Размеры штабеля зависят от применяемых способов его укладки (для рядовых углей — с послойным и поверхностным уплотнением, для сортовых — без уплотнения), а также от свойств и сроков хранения угля.

8.16 В зависимости от склонности углей к окислению в соответствии с группой угля рекомендована максимальная высота штабелей в соответствии с таблицей 8.1.

Таблица 8.1 — Рекомендованная высота штабелей с углем

В метрах

Группа угля	Характеристика группы	Способ укладки	Максимальная высота штабеля
I	Наиболее устойчивые к окислению, не самовозгораются при хранении	Механизированный	Не ограничена
		Немеханизированный	Не ограничена
II	Устойчивые к окислению, самовозгораются в редких случаях	Механизированный	10
		Немеханизированный	10
III	Среднеустойчивые к окислению и самовозгоранию	Механизированный	6
		Немеханизированный	2,5
IV	С повышенной возможностью окисления и самовозгорания	Механизированный	5
		Немеханизированный	2,5

8.17 На немеханизированных складах для углей групп III и IV допускается ширина штабеля не более 20 м.

8.18 При закладке угля на длительное хранение необходимо осуществлять уплотнение горизонтальных поверхностей штабеля и откосов, в особенности в их нижней части.

8.19 Рядовые угли групп III и IV необходимо закладывать в штабель с послойным уплотнением через каждые (1,0 ± 0,5) м, с равномерным распределением крупных кусков по мере укладки каждого слоя.

8.20 Для предупреждения нагревания и самовозгорания угля на складе при его длительном хранении рекомендовано обрабатывать поверхность штабеля ингибиторами.

8.21 На складах необходимо систематически контролировать температуру хранимого угля. Способы и периодичность контроля должны быть установлены в документах владельца склада и доступны для ознакомления клиентам.

8.22 Документами владельца склада должен быть установлен комплекс мер, которые необходимо принимать в случае саморазогревания и/или самовозгорания угля.

9 Требования к набору и качеству дополнительных услуг

9.1 Дополнительные услуги, связанные с оказанием терминально-складских услуг, выполнением грузовых и коммерческих операций, могут оказывать перевозчики, владельцы инфраструктуры, иные юридические и физические лица по договору с грузоотправителем/грузополучателем, имеющие соответствующее оборудование и компетенции.

9.2 Дополнительные услуги при перевозке угля могут быть оказаны перевозчиком и/или оператором железнодорожного подвижного состава на возмездной основе после предварительного информирования грузоотправителя/грузополучателя о стоимости и условиях их оказания.

9.3 Грузоотправителю угля могут быть предоставлены дополнительные услуги, в том числе.

- перевозка груза по расписанию (на специально выделенную нитку графика движения поездов);
- подача и уборка вагонов на места необщего пользования в строго согласованное время;
- подбор подвижного состава и заключение договора на его использование с владельцем;
- слежение за грузом и информирование грузоотправителя/грузополучателя о его местонахождении.

9.4 В качестве дополнительных услуг при перевозке угля могут быть предоставлены транспортно-экспедиторские услуги в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52298.

10 Критерии оценки качества услуг

10.1 При перевозке угля наиболее значимыми показателями являются показатели своевременности выполнения перевозки и показатели сохранности перевозимых грузов, а также возможность формирования отправительских маршрутов.

10.2 Качество услуг, связанных с перевозкой угля в открытом подвижном составе, может быть оценено путем расчета показателей ряда критериев, характеризующих каждую услугу:

10.2.1 Критерий оценки качества услуги показывает, насколько услуга соответствует заявленным параметрам. Критерии оценки качества услуг необходимо определять с целью выработки направлений их улучшения. Значения критериев не могут быть использованы для выставления претензий, в том числе финансовых.

10.2.2 Системную оценку качества услуги по перевозке угля и связанных с ней услуг рекомендовано производить по критериям, приведенным в таблице 10.1.

10.2.3 Порядок проведения оценки качества услуг должен быть установлен внутренними документами перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава.

10.2.4 Если в течение длительного периода (более одного года) динамика определенного показателя отрицательная, то ответственное за его выполнение подразделение перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава должно разработать и утвердить комплекс мероприятий по нормализации показателя и график их реализации.

Таблица 10.1 — Критерии оценки качества услуг по перевозке угля в открытом подвижном составе железнодорожным транспортом

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Доступность услуг перевозчика	Доступность информации об услугах перевозчика и условиях их оказания	Продолжительность сбоев, выявленных в работе сайта перевозчика (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
		Продолжительность сбоев, выявленных в работе кол-центра перевозчика (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
	Срок рассмотрения заявки на перевозку угля	Количество заявок, рассмотренных с нарушением сроков, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству полученных заявок	%
	Срок заключения договора перевозки (оформления перевозочных документов)	Количество договоров, заключенных с нарушением сроков, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству заключенных договоров	%
Работники, обслуживающие клиентов	Клиентоориентированность персонала	Количество жалоб, поступивших от клиентов на работников подразделения, отнесенное к общему количеству работников, обслуживающих клиентов в подразделении	%
Информационно-справочное обслуживание	Актуальность информации	Количество выявленных неактуальных данных в каждом источнике информирования	шт.
	Срок предоставления информации по запросу грузоотправителя/грузополучателя	Количество ответов, предоставленных с превышением срока подготовки информации, установленного организационно-правовыми документами перевозчика, отнесенное к общему количеству запросов	%
	Своевременность информирования о местонахождении груза (прибытия на станцию назначения)	Количество нарушений сроков информирования, установленных организационно-правовыми документами перевозчика и договором перевозки, отнесенное к общему числу выполненных договоров за рассматриваемый период	%

Окончание таблицы 10.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Открытый подвижной состав	Наличие необходимого количества подвижного состава на инфраструктуре общего пользования	Число (объем) неудовлетворенных заявок на перевозку по причине отсутствия необходимого подвижного состава, отнесенное к общему объему перевозок	%
	Техническая пригодность открытого подвижного состава	Число отказов грузоотправителей от погрузки по причине неудовлетворительного технического состояния подвижного состава, отнесенное к общему числу отправок за рассматриваемый период	%
Сохранность груза	Сохранность груза при хранении	Число выявленных нарушений условий хранения угля в соответствии с данным стандартом	шт.
		Доля несохранного груза по причине самовозгорания на складе	%
	Сохранность груза при транспортировании	Доля случаев, предусмотренных статьей 41 федерального закона [3], требующих участия перевозчика в выдаче груза, от общего объема отправок	%
Нормативный срок доставки груза	Наличие инфраструктурных возможностей доставки груза в необходимые грузоотправителю сроки на выбранном маршруте	Доля от общего объема заявок на перевозки угля, не выполненная в срок в связи с ограничением пропускной способности инфраструктуры	%
	Возможность формирования маршрутных отправок	Доля своевременно удовлетворенных заявок на перевозку угля отправительскими маршрутами от общего числа поступивших заявок на перевозку маршрутами	%
	Возможность формирования кольцевых маршрутов	Доля своевременно удовлетворенных заявок на перевозку угля кольцевыми маршрутами от общего числа поступивших заявок на перевозку кольцевыми маршрутами	%
	Возможность отправления груза по расписанию (на специально выделенную нитку графика движения поездов)	Доля удовлетворенных заявок на перевозку угля по расписанию (на специально выделенную нитку графика движения поездов)	%
Нормативный срок доставки груза	Сроки подачи и уборки вагонов к местам необщего пользования	Доля подач/уборок вагонов, выполненных в соответствии с согласованным с владельцем мест необщего пользования временем от общего количества подач/уборок вагонов	%
Дополнительные услуги	Востребованность ассортимента дополнительных услуг новыми клиентами	Количество обращений за дополнительной услугой новых клиентов (отдельно по каждой услуге) от общего количества заявок на перевозку угля, поступивших от новых клиентов	%
	Востребованность ассортимента дополнительных услуг постоянными клиентами	Количество обращений за дополнительной услугой постоянных клиентов (отдельно по каждой услуге) от общего количества заявок на перевозку угля, поступивших от постоянных клиентов	%
	Доступность дополнительных услуг	Наличие информации о дополнительных услугах в открытых источниках информирования	шт. (источников)

Библиография

[1] Перечень грузов, которые могут перевозиться железнодорожным транспортом насыпью и навалом (утвержден Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 сентября 2013 г. № 294)

[2] Перечень грузов, перевозка которых допускается в открытом железнодорожном подвижном составе (утвержден Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 26 декабря 2012 г. № 451)

[3] Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

[4] Правила приема перевозчиком заявок грузоотправителей на перевозку грузов железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 27 июля 2015 г. № 228)

[5] Правила перевозок грузов в поездах, сформированных из локомотивов и вагонов, принадлежащих на праве собственности или ином праве грузоотправителям, грузополучателям, иным юридическим и физическим лицам, не являющимся перевозчиками на железнодорожном транспорте (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 22 октября 2007 г. № 150)

[6] Правила перевозок грузов отправительскими маршрутами на железнодорожном транспорте (утверждены Приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 29 марта 1999 г. № 10Ц)

[7] Правила выдачи грузов на железнодорожном транспорте (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 29)

[8] Единые формы перевозочных документов на перевозку грузов железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 июня 2019 г. № 191)

[9] Правила заполнения перевозочных документов на перевозку грузов железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 39)

[10] Правила перевозок смерзающихся грузов на железнодорожном транспорте (утверждены Приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 5 апреля 1999 г. № 20Ц)

[11] Правила приема грузов, порожних грузовых вагонов к перевозке железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 7 декабря 2016 г. № 374)

[12] Технические условия размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах (утверждены Министерством путей сообщения Российской Федерации 27 мая 2003 г. № ЦМ-943)

[13] Правила очистки и промывки вагонов и контейнеров после выгрузки грузов (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 10 апреля 2013 г. № 119)

[14] Правила исчисления сроков доставки грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 7 августа 2015 г. № 245)

[15] Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом насыпью и навалом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 26 сентября 2016 г. № 281)

[16] Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов в открытом подвижном составе (утверждены Приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 14 января 2020 г. № 9)

[17] Правила хранения грузов в местах общего пользования при перевозке железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 47)

[18] Инструкция по эксплуатации складов для хранения угля на шахтах, карьерах, обогатительных фабриках и сортировках (утверждена Приказом Министерства угольной промышленности СССР от 10 февраля 1970 г. № 67)

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: груз, услуга, качество, перевозка, грузовые перевозки, железнодорожный транспорт, уголь, открытый подвижной состав

БЗ 10—2020/80

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Л.В. Софейчук*

Сдано в набор 16.09.2020 Подписано в печать 16.10.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,40.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
www.jurisizdat.ru gost.e-ecolog.ru

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