ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59867— 2021

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству перевозок специализированными грузовыми поездами

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2022

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 45 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10 декабря 2021 г. № 1758-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

© Оформление. ФГБУ «РСТ», 2022

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 Общие положения 2
5 Категории специализированных грузовых поездов и их потребительские характеристики 2
6 Требования к качеству услуги резервирования вагономест в составе специализированного грузового поезда 2
7 Требования к качеству услуги перевозки по согласованному расписанию 3
8 Требования к качеству услуг по документационному оформлению перевозки в специализированном грузовом поезде 4
9 Требования к качеству выполнения грузовых и коммерческих операций при перевозке специализированными грузовыми поездами 4
10 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке специализированными грузовыми поездами 4
11 Требования к качеству информационных услуг, предоставляемых грузовладельцу при перевозке специализированными грузовыми поездами 5
12 Критерии оценки качества транспортных услуг, оказываемых посредством специализированных грузовых поездов 6
Библиография 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству перевозок специализированными грузовыми поездами

Services in railway transport. Requirements for the quality of transportation by specialized freight trains

Дата введения — 2022—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности перевозки грузов специализированными грузовыми поездами железнодорожным транспортом по территории Российской Федерации.

Под специализированными грузовыми поездами в настоящем стандарте понимают грузовые поезда, следующие по расписанию с согласованным временем, выраженным в часах, отправления и прибытия и/или с увеличенной скоростью.

Специфика услуг перевозки грузов в контейнерных поездах приведена в ГОСТ Р 59868.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ 30596/ГОСТ Р 51006 Услуги транспортные. Термины и определения

ГОСТ 34056 Транспорт железнодорожный. Состав подвижной. Термины и определения

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

ГОСТ Р 59868 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к качеству услуг по перевозке грузов в контейнерах

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 30596/ГОСТ Р 51006, ГОСТ 34056, ГОСТ Р 58855.

4 Общие положения

4.1 Услуги перевозки грузов в специализированных грузовых поездах необходимо оказывать на основании заключаемого между перевозчиком и грузоотправителем договора с соблюдением требований федерального закона [1] и правил перевозок грузов, утверждаемых и/или вводимых в действие Министерством транспорта Российской Федерации.

4.2 Для перевозки в составе специализированного поезда может быть принят груз любого рода (за исключением негабаритных грузов) в соответствующем ему типе вагона и/или контейнера.

4.3 Консультационные услуги по вопросам перевозки грузов в специализированных грузовых поездах необходимо оказывать с использованием одного или нескольких нижеперечисленных каналов общения с клиентом:

- личное общение в офисах оказания услуг;
- телефонной связи (телефонного разговора);
- сети Интернет (переписки по электронной почте, видеоконференции и т. д.).

4.4 Если оказание консультативных услуг связано с данными, составляющими коммерческую тайну, то стороны договариваются о проведении переговоров с соблюдением требований федерального закона [2].

4.5 При оказании консультационных услуг сотрудники компании должны соблюдать требования, аналогичные требованиям ГОСТ Р 58664–2019 (раздел 5).

5 Категории специализированных грузовых поездов и их потребительские характеристики

5.1 Различают специализированные грузовые поезда следующих категорий:

- поезда, следующие по согласованному расписанию;
- грузовые экспрессы.

5.2 Поезда, следующие по согласованному расписанию, должны отправляться со станции отправления и прибывать на станцию назначения в согласованное с грузоотправителем/грузополучателем время.

Примечание — Такие поезда могут следовать с обычной грузовой скоростью или скоростью грузовых экспрессов.

5.3 Грузовые экспрессы должны обеспечивать сокращение сроков доставки грузов не менее, чем на 30 % по отношению к грузовым поездам, следующим по данному маршруту.

5.4 Если грузовой экспресс перевозит только один род груза, то данному поезду может быть присвоена категория с соответствующим признаком, указывающим на род перевозимого груза:

- «холодный» экспресс (для перевозки скоропортящихся грузов);
- «зерновой» экспресс (для перевозки зерновых грузов);
- другие.

5.5 При перевозке скоропортящихся грузов в составе «холодных» экспрессов необходимо соблюдать требования ГОСТ Р 58664 и правил [3].

5.6 Если специализированным грузовым поездом груз перевозят в контейнерах, необходимо соблюдать требования ГОСТ Р 59868 и правил [4].

6 Требования к качеству услуги резервирования вагономест в составе специализированного грузового поезда

6.1 Резервирование вагономест в составе специализированного грузового поезда осуществляют на основании поданной грузоотправителем заявки на перевозку груза в соответствии с правилами [5].

6.2 Должна быть обеспечена возможность приема заявки от грузоотправителя лично в офисе перевозчика и удаленно с использованием официального сайта перевозчика в сети Интернет. При от-

сутствии возможности у грузоотправителя подключения к системе электронного документооборота перевозчика необходимо предусматривать возможность ввода заявки на перевозку груза в качестве дополнительной услуги, предоставляемой за дополнительную плату.

6.3 Информация о местонахождении и режиме работы подразделений перевозчика, уполномоченных принимать заявки на перевозку груза, должна быть размещена перевозчиком на его официальном сайте в сети Интернет.

6.4 Грузоотправитель должен быть проинформирован о сроках подачи и рассмотрения заявки на перевозку груза, установленных федеральным законом [1] и правилами [5]. Рекомендуемый срок рассмотрения заявки не должен превышать трех рабочих дней.

6.5 В случае возврата грузоотправителю несогласованной заявки на перевозку груза перевозчик должен приложить к ней обоснованную причину отказа в перевозке в составе специализированного грузового поезда. Если причиной отказа в перевозке груза в составе специализированного грузового поезда является отсутствие свободных вагоно-мест, грузоотправителю необходимо предложить иные способы перевозки груза железнодорожным транспортом:

- специализированным грузовым поездом, отправляющимся в другую дату;
- обычным грузовым поездом.

6.6 При одобрении заявки на перевозку груза в специализированном грузовом поезде постоянному клиенту перевозчик направляет проект договора на оказание услуги.

6.7 При одобрении заявки на перевозку груза в специализированном грузовом поезде новому клиенту перевозчик информирует его о порядке взаиморасчетов и направляет ему проект договора на оказание услуги.

6.8 В договоре на оказание услуги перевозки груза в специализированном грузовом поезде должны быть указаны момент начала и окончания услуги, ее параметры, о которых договорились стороны, а также порядок организации расчетов за оказанную услугу.

Примечание — Как правило, моментом начала оказания услуги считают дату и время приема груза к перевозке, моментом окончания оказания услуги — дату и время прибытия груза на станцию назначения.

7 Требования к качеству услуги перевозки по согласованному расписанию

7.1 Срок доставки груза грузовыми экспрессами не должен превышать нормативный срок доставки, определяемый в соответствии с правилами [6] исходя из расстояния перевозки, за которое в соответствии с федеральным законом [1] должна быть рассчитана плата за перевозку.

7.2 Оказание услуг по перевозке грузов в специализированных грузовых поездах с согласованным временем отправления и прибытия необходимо осуществлять в соответствии с графиком предъявления грузов к перевозке на планируемый месяц.

7.3 Составленный грузоотправителем график предъявления грузов к перевозке должен быть согласован перевозчиком.

7.4 Грузоотправитель должен быть проинформирован о необходимости:

- предоставлять на согласование график предъявления грузов к перевозке ежемесячно не позднее чем за 10 дней до начала месяца, предшествующего планируемому;
- обеспечивать наличие на станции отправления документально оформленных и готовых к перевозке грузов не позднее согласованного времени;
- сообщать перевозчику о невозможности обеспечить наличие готового к отправлению груза на станции не позднее чем за 72 ч до времени запланированного отправления;
- нести финансовую ответственность за необеспечение наличия грузов на станции отправления в случае несвоевременного (менее чем за 72 ч) информирования перевозчика.

7.5 Прием груза к перевозке в составе специализированного грузового поезда необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [7] не более чем за 24 ч до отправления поезда.

7.6 Перевозчик обеспечивает перевозку грузов по согласованному расписанию в объемах и по направлениям, указанным в согласованном графике предъявления грузов к перевозке и в договоре, заключенном с грузоотправителем.

7.7 Если в соответствии с заключенным договором груз принимают к перевозке не на станции формирования грузового экспресса, перевозчик несет ответственность за своевременное прибытие вагонов с грузом на эту станцию.

7.8 Факт оказания услуги перевозки груза в составе специализированного грузового поезда с согласованным временем отправления и прибытия должен быть зафиксирован подписанием отчета.

7.9 Перевозчик должен вести отчет ежесуточно нарастающим итогом с 1-го числа отчетного месяца и направлять отчет на подписание клиенту в соответствии с условиями договора.

7.10 Прибытие грузов на станцию назначения по графику считают выполненным, если специализированный грузовой поезд прибыл в согласованное время или с отклонением от него, указанным в договоре на оказание услуги.

7.11 При несоблюдении согласованного графика прибытия груза на станцию по причинам, зависящим от перевозчика, плата за услугу перевозки в составе специализированного грузового поезда не взимается, если иное не предусмотрено договором.

7.12 Выдачу грузов грузополучателю и приемо-сдаточные операции необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [8].

8 Требования к качеству услуг по документационному оформлению перевозки в специализированном грузовом поезде

8.1 На перевозку грузов в специализированном грузовом поезде грузоотправителем должен быть оформлен пакет перевозочных документов по формам, установленным приказом [9]. Оформление перевозочных документов может быть выполнено перевозчиком в качестве дополнительной услуги, оказываемой в рамках договора за дополнительную плату.

8.2 Комплект перевозочных документов на перевозку груза в специализированном грузовом поезде может быть оформлен в бумажном или электронном виде в зависимости от технологии, установленной распорядительными документами перевозчика, и от наличия у грузоотправителя и грузополучателя доступа к автоматизированной системе оформления перевозочных документов.

8.3 Доступ грузоотправителей/грузополучателей к системе электронного документооборота перевозчика необходимо обеспечивать на основании договора и в соответствии с требованиями организационно-правовых документов перевозчика.

9 Требования к качеству выполнения грузовых и коммерческих операций при перевозке специализированными грузовыми поездами

9.1 Продолжительность выполнения погрузочно-разгрузочных операций не должна превышать нормативного времени, установленного документами владельца инфраструктуры грузового фронта в зависимости от объемов погрузки, технического оснащения и утвержденной технологии, если иное не предусмотрено договором на оказание услуг.

9.2 Под погрузку должны подаваться предназначенные для перевозки конкретного груза технически исправные и пригодные в коммерческом отношении вагоны.

9.3 Техническую пригодность вагонов, подаваемых под погрузку, должен определять перевозчик согласно федеральному закону [1].

9.4 Грузоотправитель имеет право отказаться от погрузки в технически неисправные и/или непригодные для перевозки заявленного груза вагоны в соответствии с правилами [7].

9.5 Погрузочно-разгрузочные работы необходимо проводить в соответствии с требованиями ГОСТ 22235 и технических условий [10].

9.6 Опломбирование контейнеров и/или вагонов запорно-пломбировочными устройствами необходимо осуществлять в соответствии с требованиями [11]. Грузы, перевозка которых допускается без запорно-пломбировочных устройств, но с обязательной установкой закруток, установлены перечнем [12].

9.7 Транспортную маркировку грузов необходимо наносить в соответствии с требованиями правил [7].

9.8 Погрузочно-разгрузочные работы, и/или опломбирование, и/или маркировка могут быть выполнены перевозчиком в качестве дополнительной услуги, оказываемой грузоотправителю/грузополучателю в рамках договора за дополнительную плату.

10 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке специализированными грузовыми поездами

10.1 При перевозке грузов в специализированных грузовых поездах терминально-складские услуги являются дополнительными и могут быть оказаны перевозчиками, владельцами инфраструктуры, иными юридическими и физическими лицами за дополнительную плату на договорной основе.

10.2 Услуги хранения грузов в местах общего пользования необходимо оказывать в соответствии с требованиями раздела V правил [13].

11 Требования к качеству информационных услуг, предоставляемых грузовладельцу при перевозке специализированными грузовыми поездами

11.1 Перевозчик должен осуществлять информирование грузовладельцев об услугах перевозки грузов в специализированных грузовых поездах с использованием одного или нескольких каналов из следующего перечня:

- на официальном сайте;
- в средствах массовой информации;
- посредством участия в выставках и конференциях;
- посредством телефонного общения при обращении клиента в колл-центр;
- в своем офисе при обращении клиентов за услугой перевозки грузов;
- по официальной электронной почте компании-грузовладельца, полученной из открытых официальных источников или лично от сотрудника данной компании.

11.2 Вся информация должна быть достоверной и актуальной на момент ее предоставления и идентичной во всех источниках.

11.3 При первом обращении клиента необходимо его проинформировать об установленных организационно-правовыми документами перевозчика:

- правилах перевозок заявленного груза;
- преимуществах перевозки груза в составе специализированного грузового поезда каждой категории;
- порядке подачи заявки и заключения договора на перевозку груза в составе специализированного грузового поезда;
- перечне документов, необходимых для заключения договора
- порядке открытия единого лицевого счета;
- ориентировочной стоимости и условиях оказания услуг перевозки груза в составе специализированного грузового поезда;
- порядке взаиморасчетов за услуги.

11.4 Клиенту необходимо предоставлять информацию о возможности оказания ему следующих дополнительных услуг перевозчиком и/или его представителями:

- поиск, подбор и организация подачи порожних вагонов под погрузку заявленного груза;
- погрузка/выгрузка груза в/из вагон(а);
- заполнение перевозочных документов;
- разработка и согласование схем погрузки груза;
- упаковка и маркировка груза;
- вывоз груза со склада клиента до мест общего пользования;
- доставка груза с мест общего пользования до склада получателя;
- информирование о продвижении груза в составе специализированного грузового поезда;
- и другие.

11.5 Информирование постоянных клиентов о новых услугах перевозчика необходимо осуществлять при предварительном их согласии и по заранее обговоренному каналу информирования (см. 11.1).

11.6 Любые дополнительные услуги при перевозке специализированными грузовыми поездами могут быть предоставлены только после предварительного информирования грузоотправителя/грузополучателя о стоимости и условиях их оказания.

11.7 Перевозчик должен информировать клиента о вводимых изменениях в нормативной базе, тарифах и условиях оказания услуг перевозки грузов в специализированных грузовых поездах. Информация об изменениях должна быть размещена на официальном сайте перевозчика в сети Интернет не позднее, чем через 2 нед после получения перевозчиком информации о планируемых изменениях и их сроках.

Примечание — Клиента, обратившегося за транспортными услугами до опубликования изменений, необходимо проинформировать при обращении до момента заключения договора перевозки.

11.8 При наличии обстоятельств, возникших до приема груза к перевозке и препятствующих выполнению перевозки груза в составе специализированного грузового поезда, перевозчик должен информировать клиента незамедлительно.

11.9 Перевозчик должен информировать клиента в течение 1 сут обо всех случаях изменений в условиях перевозки в пути следования, которые могут повлечь за собой изменение качества или сроков доставки груза.

11.10 Перевозчик должен уведомить грузополучателя о прибывшем в его адрес грузе заранее оговоренным способом в соответствии с требованиями правил [8].

12 Критерии оценки качества транспортных услуг, оказываемых посредством специализированных грузовых поездов

12.1 При перевозке грузов в специализированных грузовых поездах наиболее значимыми показателями являются соблюдение согласованного с грузоотправителем и/или грузополучателем расписания перевозки и/или соблюдение скорости доставки груза.

12.2 Качество услуг перевозки грузов в специализированных грузовых поездах может быть оценено путем расчета показателей ряда критериев, характеризующих перевозку в целом и каждую связанную с ней услугу.

12.2.1 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.

12.2.2 Системную оценку качества услуг перевозки грузов в специализированных грузовых поездах и связанных с ней услуг необходимо проводить по критериям, приведенным в таблице 12.1.

12.2.3 Порядок проведения оценки качества услуг должен быть закреплен организационно-правовыми документами перевозчика и/или иной компании, осуществляющей оказание услуг перевозки грузов в специализированном грузовом поезде.

12.2.4 Если в течение длительного периода (более одного года) динамика определенного показателя отрицательная, то ответственное за его выполнение подразделение перевозчика и/или иной компании, осуществляющей оказание услуг перевозки грузов в специализированном грузовом поезде, должно разработать и утвердить комплекс мероприятий по нормализации показателя и график их реализации.

Таблица 12.1 — Критерии оценки качества услуг по перевозке железнодорожным транспортом грузов в специализированных грузовых поездах

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 колл-центра перевозчика (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
	Срок рассмотрения заявки на перевозку в специализированном грузовом поезде	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	%

Продолжение таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Работники, обслуживающие клиентов	Клиентоориентированность персонала	Количество жалоб, поступивших от клиентов на работу сотрудников подразделения, отнесенное к общему количеству работников, обслуживающих клиентов, в подразделении	%
Информационно-справочное обслуживание	Актуальность информации	Количество выявленных неактуальных данных в каждом источнике информирования	шт.
	Полнота информации, предоставляемой клиенту об услуге перевозки специализированным грузовым поездом	Количество жалоб клиентов, воспользовавшихся услугой, на неполноту информации, отнесенное к общему числу оказанных услуг перевозки специализированным грузовым поездом	%
	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	%
Ускоренная перевозка груза	Наличие инфраструктурных возможностей ускоренной доставки груза в необходимые грузоотправителю сроки на маршруте	Доля от общего объема заявок на перевозки специализированными грузовыми поездами, не выполненная в срок в связи с ограничением пропускной способности инфраструктуры	%
	Наличие технологических возможностей ускоренной доставки груза в необходимые грузоотправителю сроки на маршруте	Доля от общего объема заявок на перевозки специализированными грузовыми поездами, не выполненная в срок в связи с отсутствием данной технологии на необходимом грузоотправителю маршруте	%
	Соблюдение скорости доставки груза	Доля от общего объема заявок на перевозки специализированными грузовыми поездами, выполненная с нарушением скорости доставки	%
Перевозка по расписанию	Соблюдение отправления груза по расписанию в течение 24 ч после приема груза к перевозке	Доля нарушений времени отправления специализированного грузового поезда от общего объема перевозок специализированными грузовыми поездами	%
	Соблюдение установленного договором времени прибытия груза на станцию назначения	Доля нарушений времени прибытия груза на станцию назначения от общего объема перевозок специализированными грузовыми поездами	%

Окончание таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
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 специализированными грузовыми поездами 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 специализированными грузовыми поездами от постоянных клиентов	%
	Доступность дополнительных услуг	Наличие информации о дополнительных услугах в открытых источниках информирования	Количество источников
	Качество дополнительных услуг	Количество жалоб на качество дополнительных услуг, поступивших от клиентов, отнесенное к общему количеству оказанных дополнительных услуг. Определяется отдельно по каждой дополнительной услуге	%

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»

[3] Правила перевозок железнодорожным транспортом скоропортящихся грузов (утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 4 марта 2019 г. № 66)

[4] Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов в контейнерах и порожних контейнеров (утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 18 декабря 2019 г. № 405)

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

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

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

[8] Правила выдачи грузов на железнодорожном транспорте (утв. приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 29)

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

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

[11] Общие требования к применяемым на железнодорожном транспорте для опломбирования вагонов, контейнеров запорно-пломбировочным устройствам (утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 29 мая 2019 г. № 155)

[12] Перечень грузов, перевозки которых допускаются в вагонах, контейнерах без запорно-пломбировочных устройств, но с обязательной установкой закруток (утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 29 мая 2019 г. № 155)

[13] Правила перевозок грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом, содержащие порядок переадресовки перевозимых грузов, порожних грузовых вагонов с изменением грузополучателя и (или) железнодорожной станции назначения, составления актов при перевозках грузов, порожних грузовых вагонов железнодорожным транспортом, составления транспортной железнодорожной накладной, сроки и порядок хранения грузов, контейнеров на железнодорожной станции назначения (утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 27 июля 2020 г. № 256)

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

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

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *И.Ю. Литовкиной*

Сдано в набор 13.12.2021. Подписано в печать 11.01.2022. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч-изд. л. 1,68.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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