ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59868— 2021

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг по перевозке грузов в контейнерах

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 045 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14 декабря 2021 г. № 1774-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 Требования к качеству услуг предоставления контейнеров для перевозки грузов железнодорожным транспортом 3
6 Требования к качеству услуг по приему грузов в контейнерах/порожних контейнеров к перевозке . . . 4
7 Требования к качеству коммерческих операций при перевозке грузов в контейнерах 4
8 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров 4
8.1 Требования к качеству услуг хранения контейнеров в местах общего пользования 4
8.2 Требования к качеству выполнения погрузочно-разгрузочных работ с контейнерами 4
8.3 Требования к качеству выполнения погрузочно-разгрузочных работ при погрузке/выгрузке в/из контейнеров 5
9 Требования к перечню и условиям предоставления дополнительных услуг при перевозке грузов в контейнерах 5
10 Критерии оценки качества услуг по перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров 6
Библиография 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг по перевозке грузов в контейнерах

Services in railway transport. Requirements for the quality of cargo transportation services in containers

Дата введения — 2023—03—01
с правом досрочного применения

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству услуг, отражающих специфику и отличительные особенности перевозки грузов в универсальных контейнерах железнодорожным транспортом по территории Российской Федерации.

Полное или частичное использование стандарта при оказании услуг перевозки грузов в специализированных контейнерах необходимо осуществлять только по согласованию всех сторон договора перевозки и владельца специализированного контейнера.

Настоящий стандарт не распространяется на услуги перевозки в контейнерах грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, осуществляемых в соответствии с правилами [1], и на перевозку опасных грузов в контейнерах.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ 21390 Контейнерная транспортная система. Термины и определения

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

ГОСТ 34056 Транспорт железнодорожный. Состав подвижной. Термины и определения

ГОСТ Р 51891 (ИСО 1161:1984) Контейнеры грузовые серии 1. Фитинги. Технические условия

ГОСТ Р 52202 (ИСО 830—99) Контейнеры грузовые. Термины и определения

ГОСТ Р 52298 Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования

ГОСТ Р 52524 (ИСО 6346:1995) Контейнеры грузовые. Кодирование, идентификация и маркировка

ГОСТ Р 57118 Перевозки интермодальные. Термины и определения

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

ГОСТ Р 58855—2020 Услуги на железнодорожном транспорте. Качество услуг в области грузовых перевозок. Термины и определения

СП 262.1325800.2016 Контейнерные площадки и терминальные устройства на предприятиях промышленности и транспорта. Правила проектирования и строительства

СП 316.1325800.2017 Терминалы контейнерные. Правила проектирования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил) 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 документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую

Издание официальное

версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку. Сведения о действии сводов правил целесообразно проверить в Федеральном информационном фонде стандартов.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 21390, ГОСТ 30596, ГОСТ 34056, ГОСТ Р 52202, ГОСТ Р 57118, ГОСТ Р 58855, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **коммерческие операции:** Процессы, выполняемые на железнодорожном транспорте при подготовке и предъявлении груза к перевозке, выдаче груза грузополучателю/получателю, документационном оформлении услуг и платежей, а также услуги по коммерческому обслуживанию грузовых вагонов.

3.2 **услуга по перевозке грузов в контейнерах:** Транспортная услуга, предназначенная для удовлетворения потребностей грузоотправителя и грузополучателя в перевозках железнодорожным транспортом грузов в контейнерах.

3.3 **требование к качеству услуги:** Ожидание клиента относительно совокупности характеристик услуги, определяющих ее возможность удовлетворить потребности клиента.

4 Общие положения

4.1 Перевозку грузов в контейнерах/порожних контейнеров по территории Российской Федерации необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [2].

4.2 Услуги по перевозке грузов в контейнерах включают в себя:

а) непосредственно перевозку грузов в контейнерах, включая:

1) прием и обработку заявки на перевозку грузов в контейнерах/порожних контейнеров;

2) прием грузов в контейнерах/порожних контейнеров к перевозке;

3) выдачу грузов в контейнерах/порожних контейнеров получателю;

4) подачу/уборку грузового вагона на места общего или необщего пользования для выполнения погрузочно-разгрузочных работ с контейнерами;

б) сопутствующие услуги, в том числе:

1) информационно-справочные услуги;

2) подбор контейнеров/подвижного состава и заключение договора на их использование с владельцем;

3) оформление перевозочных документов;

4) выполнение погрузочно-разгрузочных операций с контейнерами;

5) предоставление контейнеров под погрузку грузов;

в) дополнительные услуги (см. раздел 9).

Примечание — Оказание дополнительных услуг осуществляют за дополнительную плату и по запросу грузоотправителя.

4.3 Работники компании (перевозчика, оператора железнодорожного подвижного состава и контейнеров), осуществляющие непосредственное обслуживание грузоотправителей/грузополучателей при выполнении своих функций, должны соблюдать нормы делового этикета, установленные организационно-распорядительными документами работодателя, сформированные с учетом ГОСТ Р 58664—2019 (раздел 5).

4.4 Информационно-справочные услуги, оказываемые грузоотправителям и грузополучателям при перевозке грузов в контейнерах, порожних контейнеров, должны соответствовать требованиям, установленным в нормативно-правовых и организационно-распорядительных документах компании (перевозчика, оператора железнодорожного подвижного состава и контейнеров), разработанные с учетом ГОСТ Р 58664—2019 (раздел 6).

4.5 Перевозка грузов в контейнерах может быть осуществлена следующими видами отправок:

- мелкими;
- контейнерными;

- повагонными;
- контейнерными поездами.

4.6 Услугу по перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров железнодорожным транспортом оказывают на основании согласованной и принятой перевозчиком к исполнению заявки на перевозку в соответствии с требованиями Федерального закона [3] и правил [4].

Примечание — Заявки на перевозку контейнерных отправок предоставляют отдельно по каждому типоразмеру контейнера с указанием количества контейнеров, заявки на мелкие отправки грузов в контейнерах — с указанием количества тонн.

4.7 Информация о местонахождении и режиме работы подразделений перевозчика, уполномоченных принимать заявки на перевозку грузов в контейнерах/порожних контейнеров, должна быть размещена на официальном интернет-сайте перевозчика, а также должна быть предоставлена перевозчиком грузоотправителю на основании его устного или письменного запроса, в том числе направленного по электронной почте.

4.8 Грузоотправитель должен быть проинформирован о сроках подачи и рассмотрения заявки на перевозку груза, установленных Федеральным законом [3] и правилами [4].

4.9 Заявка на перевозку груза с результатами ее согласования должна быть возвращена перевозчиком грузоотправителю не позднее, чем за три дня до заявленного срока перевозки.

4.10 При возврате грузоотправителю несогласованной или частично согласованной заявки на перевозку груза перевозчик должен приложить к ней обоснованную причину отказа в перевозке.

4.11 При приеме груза к перевозке на основании согласованной заявки на перевозку грузов в контейнерах/порожних контейнеров оформляют комплект перевозочных документов единых форм [5].

4.12 Перевозчик должен уведомить грузополучателя о прибывшем в его адрес контейнере/грузе любым из способов, заранее выбранным по соглашению сторон в соответствии с требованиями правил [6].

4.13 Перевозка грузов в контейнерах/порожних контейнеров в составе контейнерного поезда, формируемого на путях общего пользования, расположенных на станциях, и на железнодорожных путях необщего пользования, может быть осуществлена на основании заявки на организацию контейнерного поезда в соответствии с требованиями правил [2] (раздел 3).

4.14 Нормативный срок доставки грузов в контейнерах/порожних контейнеров необходимо определять в соответствии с правилами [7] 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.

4.15 Очистка и промывка контейнеров при необходимости должна проводиться в соответствии с правилами [8].

5 Требования к качеству услуг предоставления контейнеров для перевозки грузов железнодорожным транспортом

5.1 Предоставление контейнеров для погрузки грузов и дальнейшей перевозки железнодорожным транспортом осуществляют на местах общего и необщего пользования на договорной основе.

5.2 Подачу контейнеров под погрузку необходимо осуществлять после предварительного уведомления об этом грузоотправителя (не менее чем за 2 ч до подачи) в соответствии с требованиями правил [9].

Примечание — Канал и порядок передачи уведомления оговариваются в договоре.

5.3 Под погрузку грузов должны подаваться пригодные для перевозки конкретного груза технически исправные контейнеры требуемого типоразмера в количестве, определенном условиями договора.

5.4 Техническую пригодность контейнеров, подаваемых под погрузку, должен определять перевозчик согласно федеральному закону [3].

5.5 Грузоотправитель имеет право отказаться от погрузки в технически неисправные и/или непригодные в коммерческом отношении для перевозки его груза контейнеры.

5.6 Информирование владельца неисправного и/или непригодного контейнера об отказе от погрузки в него и дальнейшие действия по замене контейнера определены правилами [9].

6 Требования к качеству услуг по приему грузов в контейнерах/порожних контейнеров к перевозке

6.1 Прием грузов в контейнерах/порожних контейнеров к перевозке необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [9].

6.2 Прием грузов в контейнерах/порожних контейнеров к перевозке осуществляют в соответствии с условиями договора на открытых для работы с контейнерами местах:

- общего пользования;
- необщего пользования.

Примечание — Список мест общего пользования, открытых для работы с контейнерами, доступен в открытых информационных системах перевозчика.

6.3 Перед принятием к перевозке груза в контейнере/порожнего контейнера перевозчик обязан провести осмотр внешнего состояния контейнера на предмет отсутствия повреждений, препятствующих перевозке, и установленных на него запорно-пломбировочных устройств на предмет соответствия требованиям [10].

7 Требования к качеству коммерческих операций при перевозке грузов в контейнерах

7.1 Перевозочные документы на контейнеры оформляют в бумажном или электронном виде.

7.2 При оформлении перевозочных документов на перевозку грузов в контейнерах/порожних контейнеров сведения о коде и типе контейнера указывают в соответствии с ГОСТ Р 52524.

7.3 Опломбирование контейнеров запорно-пломбировочными устройствами необходимо осуществлять в соответствии с требованиями [10]. Грузы, перевозки которых допускаются в контейнерах без запорно-пломбировочных устройств, но с обязательной установкой закруток, установлены перечнем [10].

7.4 Транспортная маркировка грузов, перевозимых в контейнерах, должна соответствовать требованиям правил [9]. Обязательным является нанесение массы брутто и массы нетто.

7.5 Необходимо информировать грузоотправителя о том, что в его зоне ответственности находится определение массы груза в контейнере в соответствии с требованиями правил [9].

7.6 Выдачу контейнеров грузополучателю и приемо-сдаточные операции перевозчик должен осуществлять в соответствии с требованиями правил [6].

8 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров

8.1 Требования к качеству услуг хранения контейнеров в местах общего пользования

8.1.1 Услуги хранения грузов в контейнерах/порожних контейнеров в местах общего пользования необходимо оказывать в соответствии с правилами [11].

8.1.2 Места для хранения и выполнения погрузочно-разгрузочных работ с контейнерами должны соответствовать требованиям СП 262.1325800.2016 и СП 316.1325800.2017.

8.1.3 Размещение контейнеров на контейнерном терминале необходимо осуществлять в соответствии с положениями приложения Д СП 316.1325800.2017.

8.2 Требования к качеству выполнения погрузочно-разгрузочных работ с контейнерами

8.2.1 Размещение и крепление контейнеров на вагонах необходимо осуществлять в соответствии с требованиями технических условий [12].

8.2.2 Возможно совмещение на одном вагоне разных типоразмеров контейнеров, если это предусмотрено конструкцией вагона-платформы, действующими техническими условиями [12] и [13] или местными техническими условиями.

8.2.3 Суммарная масса брутто контейнеров, размещаемых на одном вагоне, не должна превышать грузоподъемности данного вагона.

8.2.4 При размещении на одном вагоне груженых и порожних контейнеров схема погрузки должна быть разработана с учетом обеспечения максимально равномерного распределения статической и динамической нагрузки на вагон.

8.2.5 Перевозчик несет ответственность за выполнение погрузочно-выгрузочных операций с контейнерами на инфраструктуре мест общего пользования.

8.2.6 Продолжительность выполнения погрузочно-разгрузочных операций не должна превышать нормативного времени, установленного документами владельца инфраструктуры грузового фронта в зависимости от количества контейнеров, технического оснащения и утвержденной технологии.

8.2.7 На местах необщего пользования продолжительность погрузочно-разгрузочных операций и ответственность за их выполнение должны быть установлены организационно-распорядительными документами владельца мест необщего пользования и/или договором с клиентом.

8.2.8 Перевозчик должен проверять правильность размещения и крепления контейнеров на вагоне в соответствии со статьей 21 федерального закона [3].

8.2.9 Выполнение погрузочно-разгрузочных работ с контейнерами при осуществлении интермодальных перевозок с участием морского транспорта необходимо выполнять с соблюдением правил [14].

8.3 Требования к качеству выполнения погрузочно-разгрузочных работ при погрузке/выгрузке в/из контейнеров

8.3.1 Погрузку и выгрузку грузов в контейнеры/из контейнеров осуществляют ручным или механизированным способом.

8.3.2 Размещение и крепление грузов в контейнерах необходимо осуществлять в соответствии с требованиями технических условий [12] и [13] или местными техническими условиями.

8.3.3 Грузы, на упаковке которых имеются манипуляционные знаки и предупредительные надписи, необходимо загружать в контейнеры и выгружать из них с соблюдением требований этих знаков, надписей в соответствии с правилами [9].

8.3.4 Грузы необходимо загружать в контейнеры с учетом технических норм погрузки, но без превышения грузоподъемности контейнеров согласно указанным на них трафаретам, обеспечивая равномерность загрузки по всей поверхности пола контейнера или симметричность размещения относительно стен контейнера в соответствии с требованиями правил [9].

Примечание — Грузы, на которые технические нормы погрузки не установлены, загружают до полной вместимости контейнера, но без превышения разности между максимальной массой брутто и массой тары согласно трафарету на контейнере.

8.3.5 При загрузке контейнера неоднородными грузами более тяжелые грузы следует размещать в средней части контейнера или равномерно по всей площади пола контейнера, а более легкие — в торцовых частях контейнера или поверх тяжелых грузов.

8.3.6 С целью исключения перемещения грузов внутри контейнера используют заградительные щиты и/или крепления.

8.3.7 Для размещения штучных грузов в контейнере используют транспортную тару (паллеты, поддоны) для формирования транспортных пакетов.

8.3.8 Транспортная тара должна соответствовать следующим требованиям:

- не создавать угроз безопасности технологических процессов при выполнении погрузочно-разгрузочных работ;
- обеспечивать возможность механизации погрузочно-разгрузочных работ;
- предусматривать возможность крепления грузов внутри контейнера при необходимости;
- обеспечивать рациональное использование вместимости и грузоподъемности контейнеров.

8.3.9 На транспортные пакеты должна быть нанесена транспортная маркировка.

8.3.10 Грузы, в том числе в транспортной таре, размещаемые в контейнере, не должны приводить к повреждению внутренней поверхности контейнера. Взаимное расположение грузов в контейнере должно исключать возможность его повреждения при транспортировании.

9 Требования к перечню и условиям предоставления дополнительных услуг при перевозке грузов в контейнерах

9.1 Дополнительные услуги, связанные с оказанием терминально-складских услуг, выполнением грузовых и коммерческих операций при перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров, 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 грузов в контейнерах/порожних контейнеров могут быть оказаны перевозчиком и/или оператором железнодорожного подвижного состава и/или контейнеров на возмездной основе после предварительного информирования грузоотправителя/грузополучателя о стоимости и условиях их оказания.

9.3 Грузоотправителю грузов в контейнерах/порожних контейнеров могут быть предоставлены следующие дополнительные услуги:

- хранение грузов в контейнерах/порожних контейнеров;
- упаковка тарного и штучного груза;
- предоставление транспортной тары;
- формирование транспортных пакетов;
- выполнение погрузочно-разгрузочных работ при погрузке/выгрузке грузов в/из контейнеров;
- завоз груза на места общего пользования;
- взвешивание груза/контейнера;
- предоставление запорно-пломбировочных устройств;
- предоставление погрузочно-разгрузочной техники;
- подача и уборка контейнеров на места необщего пользования в согласованное время;
- перевозка по расписанию, в том числе в составе контейнерных поездов;
- слежение за вагоном/контейнером и информирование грузоотправителя/грузополучателя о его местонахождении;
- разработка схемы погрузки контейнеров и/или эскиза размещения и крепления груза в контейнере согласно требованиям главы 12 технический условий [12];
- другие услуги, которые в соответствии с правилами [2] находятся в зоне ответственности грузоотправителя.

Примечание — По усмотрению грузоотправителя могут быть оказаны отдельные услуги или предоставлена комплексная транспортная услуга, включающая обеспечение всего перевозочного процесса груза в контейнере/порожнего контейнера.

9.4 Услугу перевозки грузов в контейнерах/порожних контейнеров по расписанию, в том числе в составе контейнерных поездов, оказывают в соответствии с установленными требованиями нормативно-правовых документов и организационно-распорядительных документов перевозчика.

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

9.6 Перечень необходимых дополнительных услуг из числа предложенных определяет грузоотправитель.

10 Критерии оценки качества услуг по перевозке грузов в контейнерах/порожних контейнеров

10.1 Качество услуг, связанных с перевозкой грузов в контейнерах, может быть оценено путем расчета показателей критериев, характеризующих каждую услугу.

10.2.1 Критерий оценки качества услуги показывает, насколько услуга соответствует заявленным характеристикам. 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 грузов в контейнерах и связанных с ней услуг, рекомендовано проводить по критериям, приведенным в таблице 10.1.

10.2.3 Порядок проведения оценки качества услуг закрепляют внутренними документами перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава/контейнеров и/или организации, оказывающей дополнительные услуги.

Примечание — При формировании порядка оценки качества услуг перевозчик, оператор подвижного состава/контейнеров и организация, оказывающая дополнительные услуги, выбирают для оценки параметры (характеристики) услуг, находящиеся в их зоне ответственности.

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

Таблица 10.1 — Критерии оценки качества услуг по перевозке грузов в контейнерах железнодорожным транспортом

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Услуги перевозки			
Своевременность перевозки	Соблюдение нормативного срока доставки грузов в контейнерах/ порожних контейнеров	Доля от общего объема перевозок на перевозки грузов в контейнерах/порожних контейнеров, выполненная с превышением нормативного срока доставки груза (без учета перевозок, на которые заключается договор на увеличенный срок доставки)	%
Своевременность перевозки	Соблюдение нормативного срока доставки грузов в контейнерах/ порожних контейнеров	Среднее отклонение от нормативного срока доставки груза	ч
	Прибытие грузов в контейнере/ порожних контейнеров на станцию назначения в указанную в перевозочных документах дату	Доля от общего объема заявок на перевозки грузов в контейнерах/порожних контейнеров, выполненная с нарушением даты доставки	%
Своевременность перевозки	Прибытие грузов в контейнере/ порожних контейнеров на станцию назначения в указанную в перевозочных документах дату	Среднее превышение даты доставки груза от указанной	%
	Наличие возможности перевозки грузов в контейнере/ порожних контейнеров по согласованному расписанию	Доля от общего объема заявок на перевозки грузов в контейнерах/порожних контейнеров, выполненная по согласованному расписанию	%
Скорость доставки	Маршрутная скорость	Проследованное расстояние в единицу времени	км/ч
	Скорость доставки одной грузовой отправки	Средняя скорость перемещения груза от момента его приема к перевозке железнодорожным транспортом до момента выдачи груза получателю	км/ч
Скорость доставки	Возможность организации контейнерного поезда	Доля своевременно удовлетворенных заявок на организацию контейнерного поезда от общего числа поступивших заявок на перевозку в составе контейнерных поездов	%
Сохранность контейнеров	Отсутствие после осуществления перевозочного процесса повреждений контейнера, приводящих к его технической неисправности	Доля контейнеров, получивших повреждения при производстве с ними погрузочно-разгрузочных работ, от общего числа контейнеров под грузовыми операциями в рассматриваемую единицу времени	%
	Отсутствие после осуществления перевозочного процесса повреждений контейнера, приводящих к его технической неисправности	Доля контейнеров, получивших повреждения при транспортировании, от общего числа перевезенных контейнеров в рассматриваемую единицу времени	%

Продолжение таблицы 10.1

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Сохранность грузов	Сохранность грузов в процессе перевозки	Доля контейнеров, прибывших с коммерческими неисправностями на станцию назначения, от общего числа перевезенных контейнеров	%
	Сохранность грузов в процессе перевозки	Доля перевозок грузов в контейнерах, по которым проводилась актово-претензионная работа, от общего числа перевезенных контейнеров	%
		Средний ущерб от нарушений сохранности груза по итогам актово-претензионной работы	руб.
Сопутствующие услуги			
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	%
	Доступность информации об услугах перевозчика и условиях их оказания	Продолжительность сбоев, выявленных в работе кол-центра перевозчика (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
	Соблюдение объявленных сроков ответа на оставленный грузоотправителем на сайте запрос на консультационные услуги перевозчика	Количество ответов на запросы, выполненные с нарушением, отнесенное к общему количеству запросов	%
	Срок рассмотрения заявки на перевозку груза в контейнере/порожнего контейнера	Количество заявок, рассмотренных с нарушением сроков, предусмотренных правилами [4], отнесенное к общему количеству полученных заявок	%
Клиентоориентированность работников	Отсутствие жалоб от клиентов	Количество жалоб, поступивших от клиентов на работу работников подразделения, отнесенное к общему количеству грузоотправителей, обслуженных 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, установленного распорядительными документами перевозчика, отнесенное к общему количеству запросов	%
	Своевременность информирования о местонахождении вагона/контейнера (прибытия на станцию назначения)	Количество нарушений сроков информирования, установленных распорядительными документами перевозчика и договором перевозки, отнесенное к общему числу выполненных договоров за рассматриваемый период	%

Окончание таблицы 10.1

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Дополнительные услуги			
Ассортимент дополнительных услуг	Востребованность ассортимента дополнительных услуг новыми клиентами	Количество обращений за дополнительной услугой новых клиентов (отдельно по каждой услуге) от общего количества заявок на контейнерные перевозки, 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 контейнерные перевозки, поступивших от постоянных клиентов	%
Комплексная транспортная услуга	Предоставление комплексной транспортной услуги	Объем перевозок (количество контейнеров), выполненных в рамках предоставления комплексной транспортной услуги, отнесенный к общему объему перевозок	%

Библиография

[1] Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810)

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

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

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

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

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

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

[10] Общие требования к применяемым на железнодорожном транспорте для опломбирования вагонов, контейнеров запорно-пломбировочным устройствам и Перечень грузов, перевозки которых допускаются в вагонах, контейнерах без запорно-пломбировочных устройств, но с обязательной установкой закруток (утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 29 мая 2019 г. № 155)

[11] 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 (утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 27 июля 2020 г. № 256)

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

[13] Приложение 3 к Соглашению о международном железнодорожном грузовом сообщении. Технические условия размещения и крепления грузов

[14] Правила оказания услуг по перевалке грузов в морском порту (утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 9 июля 2014 г. № 182)

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

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

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *Г.Р. Арифулина*

Сдано в набор 17.12.2021. Подписано в печать 12.01.2022. Формат 60 × 84 1/8. 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

gost.e-ecolog.ru