ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59951— 2021

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Транспортно-логистические услуги в грузовых перевозках. Общие требования к качеству

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. № 1775-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 1
4 Общие положения 2
5 Требования к провайдерам транспортно-логистических услуг 3
6 Требования к составу транспортно-логистической услуги в зависимости от ее уровня (1PL — 5PL) 3
7 Требования к качеству консультационных услуг 4
8 Требования к качеству услуг по документационному оформлению транспортно-логистических услуг 5
9 Требования к качеству услуг электронного документооборота 6
10 Требования к качеству мультимодальной грузовой перевозки 7
11 Требования к качеству транспортно-логистической услуги на каждом этапе перевозочного процесса 8
12 Требования к информационным сервисам, предоставляемым грузовладельцу/клиенту в рамках транспортно-логистической услуги 8
13 Критерии оценки качества транспортно-логистических услуг 9
Библиография 12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Транспортно-логистические услуги в грузовых перевозках. Общие требования к качеству

Services in railway transport. Transport and logistics services. General quality requirements

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

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к качеству транспортно-логистических услуг, оказываемых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими свою деятельность в сфере грузовых перевозок на железнодорожном транспорте в Российской Федерации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 21390 Контейнерная транспортная система. Термины и определения

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

ГОСТ Р 52298 Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования

ГОСТ Р 57118 Перевозки интермодальные. Термины и определения

ГОСТ Р 58855—2020 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 указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 21390, ГОСТ 30596/ГОСТ Р 51006, ГОСТ 34056, ГОСТ Р 52202, ГОСТ Р 52298, ГОСТ Р 57118, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Издание официальное

3.1 **1PL-логистика, автономная логистика:** Выполнение грузовладельцем и/или его дочерним обществом всех логистических операций, связанных с транспортированием и хранением своего груза.

3.2 **2PL-логистика, традиционная логистика:** Выполнение логистическим провайдером части внешних логистических операций, связанных с транспортированием и хранением груза, с привлечением контрагентов при необходимости.

Примечание — Под внешними логистическими операциями понимают процессы логистики, направленные на реализацию функций снабжения и сбыта грузовладельца.

3.3 **3PL-логистика, комплексная логистика:** Выполнение логистическим провайдером комплекса внешних логистических операций, связанных с транспортированием и хранением груза.

3.4 **4PL-логистика, интегрированная логистика:** Выполнение логистическим провайдером всех внешних логистических операций, связанных с транспортированием и хранением груза, а также управление внутренними логистическими процессами грузовладельца.

Примечание — Под внутренними логистическими процессами понимают процессы логистики, направленные на реализацию функций производства грузовладельца.

3.5 **5PL-логистика, виртуальная логистика:** Выполнение логистическим провайдером полного комплекса логистических операций с использованием сетевых информационных технологий управления взаимоотношениями с грузовладельцами/клиентами.

3.6

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

[ГОСТ Р 58855—2020, статья 73]

3.7 **логистический провайдер:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие транспортно-логистические услуги.

3.8

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

[ГОСТ Р 58855—2020, статья 87]

3.9 **уровень логистики:** Относительная характеристика оказываемых логистическим провайдером услуг (1PL-, 2PL-, 3PL-, 4PL-, 5PL-логистика).

4 Общие положения

4.1 Цель оказания транспортно-логистических услуг — выполнение процессов логистики грузовых перевозок, а именно: выполнение логистических операций с грузом и управление логистическими потоками в интересах владельца груза.

Примечания

1 К логистическим операциям могут быть отнесены любые операции, связанные с транспортированием и/или хранением груза.

2 К логистическим потокам могут быть отнесены грузопотоки и/или транспортные потоки, а также связанные с их перемещением информационные, финансовые и другие потоки.

4.2 Транспортно-логистические услуги может оказывать логистический провайдер, а именно:

- перевозчик;
- владелец инфраструктуры железнодорожного транспорта;
- оператор железнодорожного подвижного состава;
- экспедитор;
- иное юридическое лицо, соответствующее 5.1;
- индивидуальный предприниматель.

4.3 Инициатива по разработке определенной транспортно-логистической услуги может исходить как от грузовладельца, так и от стороннего по отношению к нему логистического провайдера.

4.4 При оказании транспортно-логистических услуг перевозки железнодорожным транспортом должны осуществляться в соответствии с требованиями федерального закона [1], а также федерального закона [2] в части взаимодействия с автомобильным транспортом, федерального закона [3] в части взаимодействия с авиатранспортом, федерального закона [4] в части взаимодействия с водным транспортом.

5 Требования к провайдерам транспортно-логистических услуг

5.1 Логистический провайдер должен быть официально зарегистрирован в едином государственном реестре юридических лиц или индивидуальных предпринимателей и иметь лицензию на соответствующие виды деятельности, связанные с выполнением логистических операций, подлежащие лицензированию в соответствии с федеральными законами [5] и [6].

5.2 Логистический провайдер, оказывающий транспортно-логистические услуги уровня 1PL, обслуживает только внутренних клиентов.

5.3 Логистический провайдер, оказывающий транспортно-логистические услуги не ниже уровня 2PL, должен обслуживать внешних клиентов.

5.4 Логистический провайдер для оказания транспортно-логистических услуг уровней 1PL, 2PL, 3PL может использовать активы, которыми он обладает на правах собственности или ином законном основании, а также привлекать для выполнения логистических операций контрагентов.

5.5 Логистический провайдер при оказании транспортно-логистических услуг уровней 4PL, 5PL должен использовать активы, которыми он обладает на правах собственности или ином законном основании, а также может привлекать контрагентов, оставаясь ответственным за качество предоставляемых услуг.

5.6 Логистический провайдер, позиционирующий свои услуги как услуги уровня 5PL, должен осуществлять свою деятельность с использованием виртуальной интернет-платформы, обеспечивающей ведение электронного документооборота и взаимодействие между логистическим провайдером, привлекаемыми им контрагентами и грузовладельцем/клиентом.

5.7 Логистический провайдер должен задействовать при осуществлении своей деятельности, связанной с оказанием транспортно-логистических услуг, не менее одного работника, соответствующего требованиям профессионального стандарта [7].

6 Требования к составу транспортно-логистической услуги в зависимости от ее уровня (1PL — 5PL)

6.1 Состав и качество транспортно-логистической услуги уровня 1PL определяет грузовладелец исходя из своих потребностей в транспортировании и хранении груза. Требования к этим услугам должны быть установлены внутренними документами грузовладельца.

6.2 Минимальные требования к составу транспортно-логистических услуг уровня 2PL и выше приведены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 — Требования к составу транспортно-логистической услуги в зависимости от ее уровня

Услуги	Уровень транспортно-логистической услуги			
	2PL	3PL	4PL	5PL
Информационно-справочные услуги	+	+	+	+
Консультационные услуги при достижении договоренности о взаимодействии	+	+	+	+
Формирование логистической цепочки перевозки груза, включая расчет срока и стоимости доставки груза	–	+	+	+
Оформление перевозочных документов и других документов, связанных с оказанием транспортно-логистической услуги	–	+	+	+
Упаковка и/или маркировка груза	–	+	+	+

Окончание таблицы 6.1

Услуги	Уровень транспортно-логистической услуги			
	2PL	3PL	4PL	5PL
Подбор и/или предоставление транспортных средств и, при необходимости, транспортного оборудования для перевозки груза	–	+	+	+
Предоставление подвижного состава	–	+	+	+
Погрузочно-разгрузочные операции	–	+	+	+
Хранение груза	–	+	+	+
Организация перевозки груза железнодорожным транспортом	+	+	+	+
Организация перевозки груза автомобильным и/или водным транспортом, и/или авиатранспортом	–	+	+	+
Осуществление платежей и взаиморасчетов от имени грузовладельца с участниками оказания транспортно-логистической услуги	–	+	+	+
Транспортно-экспедиторские услуги	+	+	+	+
Взаимодействие со структурными подразделениями компании-грузовладельца в части выстраивания внутренней логистики перемещения груза	–	–	+	+
Управление запасами груза	–	–	+	+
Взаимодействие с грузовладельцами/клиентами от имени компании-грузовладельца	–	–	+	+
Электронный документооборот	–	–	–	+
Пользовательский доступ к информационным системам, связанным с хранением и транспортированием груза железнодорожным транспортом	–	–	–	+
Использование виртуальной интернет-платформы для взаимодействия с грузовладельцами/клиентами	–	–	–	+
Примечание — В настоящей таблице применены следующие обозначения: «+» — наличие услуги обязательно; «–» — услуга может не предоставляться.				

6.3 Оказание транспортно-экспедиторских услуг в составе транспортно-логистической услуги необходимо осуществлять в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52298 в части оказания транспортно-экспедиторских услуг и федерального закона [8] в части осуществления транспортно-экспедиционной деятельности на территории Российской Федерации.

7 Требования к качеству консультационных услуг

7.1 Консультационные услуги по вопросам оказания транспортно-логистических услуг необходимо оказывать с использованием одного или нескольких каналов общения с грузовладельцем/клиентом, например:

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

Примечание — Консультационные услуги, оказываемые до достижения договоренности о взаимодействии между грузовладельцем/клиентом и логистическим провайдером, не включают в себя формирование коммерческого предложения.

7.2 При оказании консультационных услуг работники логистического провайдера должны соблюдать нормы делового этикета, установленные организационно-распорядительными документами работодателя, сформированные с учетом настоящего стандарта.

7.3 Электронную переписку с грузовладельцем/клиентом необходимо осуществлять с официальной электронной почты компании. Каждое электронное письмо необходимо завершать электронной визитной карточкой работника, его отправившего, с указанием фамилии, имени, отчества, контактных данных, должности и подразделения компании.

7.4 Работник должен поинтересоваться потребностями грузовладельца/клиента в транспортно-логистических услугах, проанализировать требования грузовладельца/клиента и предоставить ему необходимую информацию о составе и условиях оказания услуги.

7.5 Если работник затрудняется немедленно дать ответ на заданный грузовладельцем/клиентом вопрос, то необходимо попросить его подождать ответа или ответного звонка (с указанием примерной продолжительности ожидания), а после уточнения информации довести ее до грузовладельца/клиента.

7.6 В случае обращения грузовладельца/клиента по вопросу получения транспортно-логистической услуги в подразделение компании, которое на них не специализируется, работник этого подразделения должен:

- узнать контактные данные грузовладельца/клиента и когда будет удобно с ним связаться;
- сказать грузовладельцу/клиенту, что с ним свяжется другой работник компании, в чей компетенции консультации по вопросам оказания транспортно-логистических услуг;
- незамедлительно инициировать обращение в подразделение компании, которое специализируется на оказании транспортно-логистических услуг.

Примечание — В случае, если грузовладелец/клиент отказывается оставлять свои контактные данные, допустимо назвать ему номер телефона, по которому он может обратиться в подразделение компании, специализирующееся на оказании транспортно-логистических услуг.

7.7 Дальнейшее взаимодействие с грузовладельцем/клиентом должен осуществлять работник, занимающийся вопросами оказания транспортно-логистических услуг, который должен: связаться с клиентом для уточнения входных данных по запросу и осуществлять дальнейшие консультации и взаимодействие.

7.8 Если грузовладелец/клиент не назвал предпочитаемого им канала и конкретного времени для обратной связи, в том числе при заполнении запроса на консультацию на официальном сайте логистического провайдера, то сотрудник логистического провайдера должен связаться с грузовладельцем/клиентом по любому доступному каналу связи в течение одного рабочего дня с момента получения запроса.

7.9 При заинтересованности грузовладельца/клиента транспортно-логистическими услугами работник логистического провайдера должен предложить варианты обмена информацией (см. 7.1) при дальнейшем взаимодействии по удовлетворению потребностей грузоотправителя.

7.10 При завершении общения с грузовладельцем/клиентом работник должен:

- уточнить, не осталось ли вопросов по составу и условиям предоставления услуг;
- поблагодарить за обращение.

7.11 Дальнейшее общение с грузовладельцем/клиентом при оказании транспортно-логистических услуг необходимо осуществлять в рамках предоставления информационных сервисов (см. раздел 12).

8 Требования к качеству услуг по документационному оформлению транспортно-логистических услуг

8.1 Документационное оформление транспортно-логистических услуг необходимо осуществлять после достижения договоренности между грузовладельцем/клиентом и логистическим провайдером.

8.2 После обращения грузовладельца/клиента для формирования коммерческого предложения работник логистического провайдера запрашивает у грузовладельца/клиента информацию, в том числе:

- пункт отправления груза;
- пункт назначения груза;
- наименование и краткую характеристику груза, необходимую для предварительной оценки стоимости услуг;
- количество перевозимого груза;
- желаемую дату отправки груза;

- особые требования к перевозке;
- потребность в составе транспортно-логистических услуг;
- прогноз регулярности заказа аналогичной услуги;
- статус клиента по отношению к грузу (грузовладелец или посредник, представляющий его интересы).

8.3 Если в процессе формирования коммерческого предложения логистическому провайдеру потребовалась дополнительная информация от грузовладельца/клиента, то работник должен запросить ее по заранее оговоренному каналу с соблюдением требований к оказанию консультационных услуг (см. раздел 7).

8.4 Коммерческое предложение грузовладельцу/клиенту должно быть направлено после получения от него всех запрошенных логистическим провайдером данных в течение трех рабочих дней с указанием срока действия коммерческого предложения. В случае, если транспортно-логистические услуги не могут быть оказаны логистическим провайдером, в том числе по причине экономической неэффективности, он также в течение трех рабочих дней уведомляет об этом грузовладельца/клиента с указанием причины отказа.

8.5 В случае, если для оказания транспортно-логистические услуг необходимо привлечение контрагентов, допускается формирование коммерческого предложения в течение 10 рабочих дней с предоставлением промежуточного ответа грузовладельцу в течение трех рабочих дней.

8.6 Обсуждение коммерческого предложения и возможность его корректировки осуществляется логистическим провайдером и грузовладельцем/клиентом и в рамках оказания консультационных услуг (см. раздел 7).

8.7 При согласии грузовладельца/клиента с условиями коммерческого предложения работник логистического провайдера должен в течение одного рабочего дня направить клиенту заранее оговоренным способом проект договора на оказание транспортно-логистических услуг и перечень документов, необходимых для заключения договора.

8.8 Договор на оказание транспортно-логистических услуг и срок его действия должны обеспечивать соблюдение требований федерального закона [1] и правил [9] и [10].

8.9 При регулярном оказании транспортно-логистических услуг логистическим провайдером определенному грузовладельцу/клиенту рекомендовано предусматривать возможность пролонгации договора или заранее оговаривать условия длительного взаимодействия в договоре.

8.10 Если по договору оказания транспортно-логистических услуг логистический провайдер принимает на себя оформление перевозочных и других документов, связанных с транспортированием и хранением груза, то в части обеспечения железнодорожной перевозки он должен оформлять заявку на перевозку в соответствии с правилами [9] и комплект перевозочных документов форм, установленных приказом [11].

9 Требования к качеству услуг электронного документооборота

9.1 При достижении договоренности между логистическим провайдером и грузовладельцем/клиентом о взаимодействии посредством системы электронного документооборота данное взаимодействие осуществляют на основе договоров, заключаемых с официальным оператором системы электронного документооборота или с логистическим провайдером, при наличии у логистического провайдера собственной системы электронного документооборота.

9.2 При наличии собственной системы электронного документооборота у логистического провайдера электронный документооборот организуют на основе заявления грузовладельца/клиента, поданного на бумажном носителе или в электронном виде.

9.3 Доступ грузовладельца/клиента в систему электронного документооборота должен быть обеспечен после присоединения грузовладельца/клиента к соглашению об оказании информационных услуг и предоставлении электронных сервисов в сфере грузовых перевозок (в случае публичной оферты) или заключения договора.

9.4 Проект договора и/или пакет документов на использование системы электронного документооборота логистического провайдера должен быть направлен грузовладельцу/клиенту в течение одного рабочего дня с момента поступления от него заявления.

9.5 После подписания грузовладельцем/клиентом договора на использование системы электронного документооборота логистический провайдер или официальный оператор системы электронного документооборота должен обеспечить подписание договора со своей стороны в течение трех рабочих дней.

Примечание — При внесении грузовладельцем/клиентом в текст договора несогласованных с логистическим провайдером изменений и подписания его со своей стороны логистический провайдер может отказаться от подписания договора, о чем уведомляет грузовладельца/клиента в течение трех рабочих дней с момента получения договора.

9.6 Доступ в систему электронного документооборота должен быть предоставлен грузовладельцу/клиенту в течение трех рабочих дней с момента заключения договора.

Примечание — В случае предоставления грузовладельцу/клиенту лицензии на использование программного обеспечения криптографической защиты информации, электронного ключа и служебного сертификата ключа подписи срок открытия доступа в систему электронного документооборота может быть увеличен до 14 календарных дней.

9.7 При оказании транспортно-логистических услуг уровня 5PL система электронного документооборота в части перевозки железнодорожным транспортом должна обеспечивать оказание следующих услуг:

- подача заявки на перевозку грузов и контроль ее выполнения;
- оформление комплекта перевозочных документов на перевозку грузов;
- контроль наличия средств на едином лицевом счету грузовладельца/клиента;
- отслеживание погрузки и выгрузки груза;
- оплата перевозок за других грузоотправителей (экспедирование);
- отслеживание прогнозируемых сроков прибытия грузов;
- оформление заявок на размещение подвижного состава, не задействованного в перевозочном процессе, на путях общего пользования;
- получение актов оказанных услуг, перечень первичных документов к актам оказанных услуг;
- подача заявлений на переадресовку вагонов;
- информационно-справочные услуги;
- расчет стоимости услуг.

9.8 Подключение грузовладельца/клиента к системе электронного документооборота является условием для обеспечения логистическим провайдером платежей от его имени и за его счет, если это предусмотрено условиями договора.

9.9 Доступ в систему электронного документооборота должен быть обеспечен в круглосуточном режиме, если иное не определено условиями договора. Исключения могут составлять технологические перерывы, о времени проведения и продолжительности которых пользователи должны быть проинформированы не позднее, чем за один рабочий день до начала их проведения.

10 Требования к качеству мультимодальной грузовой перевозки

10.1 При организации мультимодальной грузовой перевозки в рамках оказания транспортно-логистической услуги 2PL, 3PL, 4PL, 5PL провайдерами, осуществляющими свою деятельность на железнодорожном транспорте, необходимо прибегать к привлечению иных, кроме железнодорожного, видов транспорта в следующих случаях:

- при отсутствии железнодорожного сообщения на части маршрута перевозки груза из пункта отправления в пункт назначения, заявленных грузовладельцем/клиентом;
- для снижения общей стоимости услуг для грузовладельца/клиента;
- для соблюдения и снижения сроков доставки груза;
- при низкой экономической эффективности или ее отсутствии при выполнении перевозки железнодорожным транспортом.

10.2 При организации мультимодальной перевозки необходимо сформировать маршрут перевозки из пункта отправления груза в пункт его назначения с участием железнодорожного транспорта и других видов транспорта.

10.3 При организации мультимодальной перевозки необходимо оформить перевозочные документы на перевозку всеми видами транспорта, участвующими в перевозке груза по мультимодальному маршруту.

10.4 При организации мультимодальной перевозки необходимо организовать погрузочно-разгрузочные операции при перегрузке/перевалке груза с одного вида транспорта на другой.

10.5 При осуществлении мультимодальной перевозки с участием железнодорожного и морского транспорта перевалку/перегрузку груза в порту необходимо выполнять в соответствии с требованиями правил [12].

10.6 Информирование грузовладельца/клиента о местонахождении груза при мультимодальной перевозке и о предполагаемом времени доставки в пункт назначения необходимо осуществлять в соответствии с разделом 12.

11 Требования к качеству транспортно-логистической услуги на каждом этапе перевозочного процесса

11.1 Прием груза к перевозке на железнодорожном транспорте при оказании транспортно-логистических услуг необходимо осуществлять на основе оформленных в соответствии с правилами [9] заявок и перевозочных документов в соответствии с требованиями правил [11].

11.2 Срок доставки грузов в части осуществления железнодорожной перевозки должен исчисляться в соответствии с правилами [13].

11.3 Погрузочно-разгрузочные операции с грузами необходимо выполнять в соответствии с ГОСТ 22235.

11.4 Размещение и крепление грузов в вагонах и контейнерах необходимо осуществлять с соблюдением технических условий [14]. Схема погрузки разрабатывается логистическим провайдером в составе транспортно-логистической услуги уровня 3PL и выше.

11.5 Опломбирование вагонов и контейнеров с грузом необходимо осуществлять в соответствии с требованиями [15].

11.6 При организации в рамках оказания транспортно-логистической услуги перевозки груза с сопровождением необходимо соблюдать требования правил [16].

11.7 Хранение груза в местах общего пользования на железнодорожном транспорте необходимо осуществлять в соответствии с требованиями правил [17] и учетом требований грузовладельца/клиента, предусмотренных договором.

11.8 Если после оказания транспортно-логистической услуги выдача груза грузополучателю происходит на железнодорожном транспорте, необходимо соблюдать требования правил [18].

11.9 Если в состав транспортно-логистической услуги включена очистка и/или промывка вагона/контейнера, то их необходимо выполнять в соответствии с требованиями правил [19].

12 Требования к информационным сервисам, предоставляемым грузовладельцу/клиенту в рамках транспортно-логистической услуги

12.1 Логистический провайдер должен осуществлять информирование грузовладельцев/клиентов об оказываемых им транспортно-логистических услугах:

- на официальном сайте;
- посредством телефонного общения при обращении грузовладельца/клиента в колл-центр;
- в своем офисе;
- посредством электронной почты;
- посредством виртуальной интернет-платформы, обеспечивающей взаимодействие между участниками оказания транспортно-логистической услуги уровня 5PL и грузовладельцем/клиентом.

12.2 Вся информация должна быть достоверна и актуальна на момент ее предоставления и идентична во всех источниках.

Примечание — При наличии у логистического провайдера сведений о вступающих в силу изменениях в области оказания транспортно-логистических услуг информация должна быть сформирована с учетом этих сведений.

12.3 При предварительном согласии грузовладельца/клиента и по заранее согласованному каналу информирования (см. 7.1) необходимо предоставлять информацию о новых транспортно-логистических услугах и/или вступающих в силу изменениях в области оказания уже оказываемых услуг.

12.4 Грузовладельца/клиента, обратившегося за транспортно-логистической услугой впервые, необходимо проинформировать об установленных организационно-правовыми документами логистического провайдера:

- правилах перевозок заявленного груза;
- порядке заключения договора на оказание транспортно-логистических услуг;

- перечне и требованиях к документам, необходимым для заключения договора;
- порядке открытия единого лицевого счета;
- возможных вариантах расчета стоимости транспортно-логистических услуг;
- условиях предоставления транспортно-логистических услуг;
- порядке взаиморасчетов за услуги.

12.5 Грузовладелец/клиент должен быть проинформирован в течение суток с даты получения соответствующей информации логистическим провайдером обо всех случаях изменений в условиях перевозки в пути следования, которые могут повлечь за собой изменение качества или сроков доставки груза, установленных договором.

13 Критерии оценки качества транспортно-логистических услуг

13.1 При оказании транспортно-логистических услуг наиболее значимым показателем качества являются показатели выполнения основных услуг, которые оказывает логистический провайдер в зависимости от заявленного уровня услуги: 1PL, 2PL, 3PL, 4PL или 5PL.

13.2 Качество транспортно-логистических услуг может быть оценено путем расчета показателей ряда критериев, приведенных в таблице 13.1.

13.2.1 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.

13.2.2 Если снижение качества услуги произошло по вине грузовладельца/клиента, такие услуги не принимают к рассмотрению при проведении оценки качества услуг.

13.2.3 Порядок проведения оценки качества услуг закрепляют организационно-правовыми документами логистического провайдера.

Примечание — При формировании порядка оценки качества услуг логистический провайдер выбирает для оценки параметры (характеристики) услуг, находящиеся в его зоне ответственности с учетом заявленного уровня оказываемых услуг: 1PL, 2PL, 3PL, 4PL или 5PL.

13.2.4 Если в течение длительного периода (более одного года) при систематическом (более двух раз за рассматриваемый период) оказании оцениваемой услуги динамика определенного показателя отрицательная, то ответственное за его выполнение подразделение логистического провайдера разрабатывает и утверждает комплекс мероприятий по нормализации показателя и график их реализации.

13.3 Третьи лица не вправе запрашивать предоставления показателей оценки качества транспортно-логистических услуг у логистического провайдера или грузовладельца/клиента.

Таблица 13.1 — Критерии оценки качества транспортно-логистических услуг

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Доступность транспортно-логистических услуг	Доступность информации об услугах и условиях их оказания логистическом провайдером	Продолжительность сбоев, выявленных в работе сайта логистического провайдера (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
		Продолжительность сбоев, выявленных в работе колл-центра логистического провайдера (за исключением плановых технических работ), отнесенная к выбранному периоду времени	%
	Срок ответа грузовладельцу/клиенту на оставленный через интернет-сайт запрос	Количество запросов, рассмотренных с нарушением сроков, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству полученных запросов	%

Продолжение таблицы 13.1

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Доступность транспортно-логистических услуг	Срок подготовки и направления грузовладельцу/клиенту коммерческого предложения (отказа в формировании коммерческого предложения)	Количество коммерческих предложений (отказов в их формировании), направленных с нарушением сроков, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству коммерческих предложений	%
	Срок заключения договора	Количество договоров, заключенных с нарушением сроков по вине логистического провайдера, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству заключенных договоров	%
Консультационные услуги	Клиентоориентированность персонала	Количество жалоб, поступивших от грузовладельцев/клиентов на работников подразделения, отнесенное к общему количеству работников, обслуживающих грузовладельцев/клиентов, в подразделении	%
	Соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращения грузовладельца/клиента за транспортно-логистическими услугами	Количество нарушений требований раздела 7, отнесенное к общему количеству обращений грузовладельца/клиента за транспортно-логистическими услугами	%
Информационно-справочное обслуживание	Актуальность информации	Количество выявленных неактуальных данных в каждом источнике информирования	шт.
	Своевременность информирования о местонахождении груза	Количество нарушений сроков информирования, установленных организационно-правовыми документами логистического провайдера и договором перевозки, отнесенное к общему числу выполненных договоров за рассматриваемый период	%
Уровень транспортно-логистических услуг	Соответствие уровня транспортно-логистических услуг заявленному	Выполнение услуг в соответствии с таблицей 6.1	шт.
	Обеспечение электронного документооборота	Количество вовлеченных в электронный документооборот грузовладельцев/клиентов, отнесенное к общему числу грузовладельцев/клиентов	%
		Обеспечение устойчивой работы системы электронного документооборота в круглосуточном режиме за исключением технологических перерывов	ч
Уровень транспортно-логистических услуг	Обеспечение электронного документооборота	Доля отказов в выполнении транспортно-логистических услуг в рамках ранее согласованной заявки грузовладельца по причине отсутствия необходимого подвижного состава по вине логистического провайдера	%
		Доля отказов в выполнении транспортно-логистических услуг по причине отсутствия возможности выполнения погрузочно-разгрузочных операций	%

Окончание таблицы 13.1

Оцениваемый параметр (характеристика)	Критерий	Определяющий показатель	Единица измерения
Уровень транспортно-логистических услуг	Обеспечение электронного документооборота	Доля услуг по перевозкам, выполненная в рамках заключенных договоров на транспортно-логистические услуги, по которым проводилась актово-претензионная работа, от общего числа заключенных договоров	%
Транспортно-логистическая услуга	Сохранность груза	Средний ущерб от нарушений сохранности груза по итогам актово-претензионной работы	руб.
	Скорость доставки груза	Средняя скорость перемещения груза от момента его приема к перевозке логистическим провайдером до момента выдачи груза получателю	км/ч
Логистический маршрут	Срок доставки груза из пункта отправления в пункт назначения	Доля логистических маршрутов, отвечающих ожиданиям грузовладельца/клиента в части срока доставки груза при оказании услуг уровней 3PL, 4PL, 5PL	%
	Выполнение срока доставки груза по договору с грузовладельцем/клиентом	Доля транспортно-логистических услуг, выполненных с нарушением установленного договором срока доставки, отнесенная к общему количеству услуг, при оказании услуг уровней 3PL, 4PL, 5PL	%
	Организация мультимодальных перевозок	Доля заказов на транспортно-логистические услуги, выполненная с организацией мультимодальных перевозок	%
Терминально-складские услуги	Соблюдение условий хранения груза	Количество претензий, связанных со снижением качества груза по причине несоблюдения условий хранения, отнесенное к общему числу транспортно-логистических услуг	%
	Соблюдение правил выполнения погрузочно-разгрузочных работ	Количество случаев порчи груза по причине несоблюдения правил выполнения погрузочно-разгрузочных операций, отнесенное к общему числу транспортно-логистических услуг	%

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»

[3] Федеральный закон от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»

[4] Федеральный закон от 7 марта 2001 г. № 24-ФЗ «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации»

[5] Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»

[6] Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»

[7] Профессиональный стандарт «Специалист по логистике на транспорте» (утвержден приказом Минтруда России от 8 сентября 2014 г. № 616н)

[8] Федеральный закон от 30 июня 2003 г. № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»

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

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

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

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

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

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

[15] 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 России от 29 мая 2019 г. № 155)

[16] Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов с сопровождением (утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 4 марта 2019 г. № 70)

[17] 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)

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

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

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: груз, услуга, качество, перевозка, грузовые перевозки, железнодорожный транспорт, логистика, транспортно-логистические услуги

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. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10.

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