ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58664— 2019

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Перевозка скоропортящихся грузов. Общие требования к качеству

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

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 ноября 2019 г. № 1171-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

© Стандартинформ, оформление, 2019

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 требования 3
5 Требования к работникам, осуществляющим непосредственное общение с грузоотправителями и грузополучателями 4
6 Требования к качеству информационно-справочных услуг о перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом 4
7 Требования к качеству услуг по оформлению перевозочных документов на перевозку скоропортящихся грузов 6
8 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке скоропортящихся грузов 6
9 Требования к качеству услуг, предоставляемых в пути следования поездов со скоропортящимся грузом 8
10 Требования к оказанию дополнительных услуг при перевозке скоропортящихся грузов 9
11 Критерии оценки качества услуг по перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом 9
Библиография 12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Перевозка скоропортящихся грузов. Общие требования к качеству

Services in railway transport. Transportation of perishable goods.
General quality requirements

Дата введения — 2020—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы оказания услуг, связанные с перевозкой скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом по территории Российской Федерации.

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности перевозки скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом в изотермических вагонах и изотермических контейнерах.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ 30595/ГОСТ Р 51005 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества

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

ГОСТ 34056 Транспорт железнодорожный. Состав подвижной. Термины и определения

ГОСТ Р 50697 (ИСО 1496-2—88) Контейнеры грузовые серии 1. Технические требования и методы испытаний. Часть 2. Контейнеры изотермические

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

ГОСТ Р 55056 Транспорт железнодорожный. Основные понятия. Термины и определения

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

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 30596, ГОСТ Р 55056, ГОСТ Р 52202, ГОСТ Р 50697, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

3.2 **грузополучатель (получатель):** Физическое или юридическое лицо, управомоченное на получение груза, багажа, грузобагажа, порожнего грузового вагона.

3.3

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

[ГОСТ 34056—2017, статья 3.3.17]

Примечание — В настоящем стандарте данный термин включает в себя вагоны, имеющие оборудование для охлаждения, нагрева или контроля за атмосферой, так и не имеющие такого оборудования в соответствии с ГОСТ 34056.

3.4

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

[ГОСТ Р 50697—94, статья 3.1]

Примечание — В настоящем стандарте данный термин включает в себя как контейнеры, имеющие оборудование для охлаждения, нагрева или контроля за атмосферой, так и не имеющие такого оборудования в соответствии с ГОСТ Р 52202.

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

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

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

3.8 **перевозочный документ:** Документ, подтверждающий заключение договора перевозки груза, порожнего грузового вагона (транспортная железнодорожная накладная) или удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира, багажа, грузобагажа [проездной документ (билет), багажная квитанция, грузобагажная квитанция].

3.9

скоропортящийся груз (железнодорожный транспорт): Груз в процессе железнодорожной перевозки, состояние которого или пригодность для конкретной цели может ухудшиться в результате нежелательных изменений температуры, влажности или задержки в доставке.

[ГОСТ Р 55056—2012, статья 302]

3.10 **работники, обслуживающие клиентов:** Сотрудники компании (перевозчика, оператора железнодорожного подвижного состава), осуществляющие непосредственное обслуживание клиентов (грузоотправителей/грузополучателей) и общение с ними.

4 Общие требования

4.1 При предоставлении услуг по перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом необходимо соблюдать положения федеральных законов [1] и [2], правил [3]—[8], а также выполнять требования ГОСТ 22235 в части обеспечения сохранности изотермических вагонов при производстве погрузочно-разгрузочных и маневровых работ.

4.2 При оказании услуг по перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом определяющим требованием является соблюдение требуемых условий перевозки (температуры, влажности, вентилирования), необходимых для сохранения потребительских качеств груза на всех этапах осуществления грузовых железнодорожных перевозок, в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, стандартами и техническими условиями на конкретные виды перевозимой продукции, организационно-правовыми документами перевозчика в части организации перевозочного процесса, оператора железнодорожного подвижного состава в части предоставления и обслуживания изотермических вагонов (контейнеров), грузоотправителя и грузополучателя.

4.3 Для перевозки скоропортящихся грузов могут быть использованы изотермические вагоны или изотермические контейнеры. Техническое оборудование изотермического вагона (контейнера) должно быть рассчитано на поддержание температурного режима, соответствующего температуре груза, предъявленного к перевозке.

4.4 Изотермические вагоны (контейнеры), используемые для перевозки скоропортящихся грузов, должны быть выбраны с учетом следующих параметров:

- род груза и его термическое состояние (низкотемпературный, замороженный, подмороженный, охлажденный, неохлажденный);
- вид упаковки груза;
- дальность и маршрут следования;
- скорость перевозки;
- климатический период перевозки (летний, переходный, зимний) на всем маршруте следования.

4.5 В зависимости от типа изотермического вагона или изотермического контейнера (по ГОСТ Р 50697) перевозка скоропортящегося груза может быть осуществлена в следующих режимах:

- с охлаждением;
- с отоплением;
- без охлаждения и отопления (режим «термос»);
- в совмещенном режиме;
- с вентилированием;
- без вентилирования.

Примечание — В совмещенном режиме перевозка состоит из двух этапов: на первом этапе груз перевозится с охлаждением или отоплением, начиная с момента предъявления груженого изотермического контейнера с навесным дизель-генератором к перевозке до остановки дизель-генератора в связи с выработкой топлива; на втором — без охлаждения и отопления с неработающим холодильно-отопительным оборудованием (режим «термос») за счет тепловой энергии, аккумулированной грузом в процессе первого этапа.

4.6 Холодильно-отопительное оборудование изотермического вагона (контейнера), загруженного скоропортящимся грузом, перевозимым с охлаждением или отоплением, не должно находиться без энергоснабжения более 6 ч на любом этапе перевозки.

4.7 Перечень услуг, предлагаемых и оказываемых при организации и осуществлении перевозок скоропортящихся грузов, зависит от технико-технологических возможностей грузоотправителей и грузополучателей (наличие единого лицевого счета, погрузочно-выгрузочных средств, автоматизированного рабочего места и пр.), а также возможностей перевозчика по гарантированному соблюдению срока доставки и обеспечению сохранности груза.

4.8 Конкретный перечень необходимых ему услуг определяет грузоотправитель, исходя из предложений перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава и необходимости соблюдения технологии работы железнодорожного транспорта при перевозке скоропортящихся грузов.

4.9 Услуги, в том числе учитывающие особенности перевозки скоропортящихся грузов, должны быть предложены грузоотправителю при обращении к перевозчику или оператору железнодорожного подвижного состава и зафиксированы в договоре.

Примечание — Услуги сверх установленных договором перевозки могут быть оказаны только при наличии технико-технологической возможности перевозчика и за дополнительную плату.

5 Требования к работникам, осуществляющим непосредственное общение с грузоотправителями и грузополучателями

5.1 Работники, обслуживающие клиентов (далее — сотрудники), могут осуществлять непосредственное общение с грузоотправителем/грузополучателем посредством:

- телефонной связи (телефонного разговора);
- сети Интернет (переписки по электронной почте, видеоконференции и т. д.);
- личного общения.

5.2 Сотрудники, взаимодействующие с грузоотправителем/грузополучателем посредством личного общения, должны соблюдать деловой стиль одежды, установленный организационно-правовыми документами перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава.

5.3 Сотрудники, осуществляющие личное общение с грузоотправителем/грузополучателем, должны иметь именной бейдж, который должен быть закреплен в зоне видимости на рабочем месте или одежде сотрудника.

5.4 При общении с грузоотправителем/грузополучателем сотрудники должны соблюдать нормы делового этикета, установленные организационно-правовыми документами работодателя.

5.5 При приеме входящего телефонного звонка сотрудник должен поприветствовать звонящего, представиться по фамилии, имени, отчеству, назвать свою должность и подразделение компании, в котором работает.

5.6 Электронная переписка с грузоотправителями/ грузополучателями должна осуществляться с официальной электронной почты компании. Каждое электронное письмо необходимо завершать электронной визитной карточкой сотрудника, его отправившего, с указанием фамилии, имени, отчества, контактных данных, должности и подразделения компании.

5.7 Сотрудник должен поинтересоваться потребностями грузоотправителя/грузополучателя в перевозке груза и предоставить ему необходимую информацию о составе и условиях перевозки и возможные варианты ее реализации в рамках своей компетенции.

Примечание — Если заданный вопрос не относится к компетенции сотрудника и кругу вопросов, находящихся в ведении подразделения, в котором работает данный сотрудник, то грузоотправителю/грузополучателю необходимо объяснить, где он может получить интересующую его услугу (информацию), и дать необходимые для обращения контактные данные.

5.8 Если сотрудник затрудняется немедленно дать ответ на заданный грузоотправителем/грузополучателем вопрос, то необходимо попросить его подождать ответа или ответного звонка (с указанием примерной продолжительности ожидания), а после уточнения информации довести ее с извинениями за необходимость ожидания.

5.9 При завершении общения с грузоотправителем/грузополучателем сотрудник должен:

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

5.10 При заинтересованности грузоотправителя в услугах железнодорожного транспорта по перевозке скоропортящегося груза сотрудник должен предложить варианты обмена информацией (см. 5.1) при дальнейшем взаимодействии по удовлетворению потребностей грузоотправителя.

6 Требования к качеству информационно-справочных услуг о перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом

6.1 Общие требования

6.1.1 Перевозчик и/или оператор железнодорожного подвижного состава должен осуществлять информирование грузоотправителей об услуге перевозки скоропортящихся грузов и связанных с ней услугах:

- на официальном сайте;
- посредством телефонного общения при обращении клиента в колл-центр;
- в своем офисе;
- посредством доступа грузоотправителей к электронному каталогу услуг.

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

6.1.3 При предварительном согласии клиента и по заранее обговоренному каналу информирования (см. 5.1) необходимо предоставлять информацию о новых услугах железнодорожного транспорта в сфере перевозки скоропортящихся грузов.

6.2 Требования к информационному обслуживанию до момента заключения договора перевозки

6.2.1 Особое внимание при оказании информационно-справочных услуг следует уделять грузоотправителям, обратившимся за услугой перевозки скоропортящегося груза железнодорожным транспортом впервые.

6.2.2 При первом обращении грузоотправителя необходимо проинформировать об установленных организационно-правовыми документами перевозчика правилах:

- перевозок скоропортящихся грузов;
- предоставления и согласования заявок на перевозку скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом;
- оформления перевозочных документов;
- определения массы груза;
- стоимости перевозки скоропортящихся грузов;
- условиях предоставления дополнительных услуг, связанных с перевозкой скоропортящихся грузов.

6.2.3 Грузоотправителю должна быть предоставлена информация о возможных типах изотермических вагонов (контейнеров), которые могут быть использованы для перевозки предъявляемого скоропортящегося груза на выбранном маршруте.

6.2.4 Грузоотправитель должен быть проинформирован о возможных условиях перевозки предъявляемого скоропортящегося груза, включая виды отправок, сроки доставки и т. д.

6.2.5 После выбора грузоотправителем типа изотермического вагона (контейнера) для перевозки скоропортящегося груза ему необходимо предоставить информацию о возможных местах и способах производства погрузочно-разгрузочных работ с данным грузом на начально-конечных станциях маршрута.

6.2.6 При выполнении погрузочно-разгрузочных работ своими силами грузоотправитель/грузополучатель должен быть проинформирован о необходимости прохождения ответственным работником грузоотправителя/грузополучателя аттестации на знание технических условий погрузки и крепления грузов [9]. При необходимости грузоотправителю/грузополучателю должна быть предоставлена информация о времени и месте работы комиссии, а также перечень необходимых документов.

6.2.7 Грузоотправителю должна быть предоставлена информация о действующих правилах расчета за перевозку грузов железнодорожным транспортом, в том числе о порядке открытия единого лицевого счета, заключения договора об организации расчетов за транспортные услуги, перечне документов, необходимых для его заключения.

6.2.8 По запросу грузоотправителя перевозчик и/или оператор железнодорожного подвижного состава должен предоставить ему для ознакомления выписки из организационно-правовых документов, в соответствии с которыми устанавливаются параметры перевозки заявленного скоропортящегося груза.

6.2.9 Перевозчик и/или оператор железнодорожного подвижного состава должен проинформировать грузоотправителя о перечне документов, которые он должен предоставить для перевозки скоропортящегося груза в соответствии с правилами [4].

6.2.10 По запросу грузоотправителя в адрес перевозчика ему должен быть предоставлен перечень операторов железнодорожного подвижного состава [изотермических вагонов (контейнеров) в соответствии с 4.3].

6.3 Требования к информационному обслуживанию при выполнении договора перевозки

6.3.1 Перевозчик должен информировать грузоотправителя/грузополучателя о вводимых изменениях в нормативной базе и технологии работы железнодорожного транспорта, касающихся перевозок скоропортящихся грузов. Информация об изменениях должна быть размещена на официальном сайте перевозчика в сети Интернет не позднее, чем через две недели после получения перевозчиком информации о планируемых изменениях и их сроках.

Примечание — Грузоотправителей/грузополучателей, обратившихся за услугой перевозки скоропортящихся грузов до опубликования изменений, необходимо проинформировать при обращении до момента заключения договора перевозки.

6.3.2 Грузоотправитель/грузополучатель должен быть проинформирован в течение суток перевозчиком и/или оператором железнодорожного подвижного состава обо всех случаях изменений в условиях перевозки в пути следования, которые могут повлечь за собой изменение качества или сроков доставки скоропортящегося груза.

6.3.3 Грузополучатель должен быть проинформирован о прибытии скоропортящегося груза на станцию назначения и времени подачи изотермических вагонов (контейнеров) под выгрузку в сроки, установленные договором перевозки.

7 Требования к качеству услуг по оформлению перевозочных документов на перевозку скоропортящихся грузов

7.1 Срок подготовки перевозчиком договора на оказание услуг, связанных с перевозкой скоропортящегося груза, не должен превышать:

- три рабочих дня — по типовым формам, утвержденным организационно-правовыми документами перевозчика;
- 14 рабочих дней — не по типовым формам.

7.2 За правильность и своевременность оформления заявки на перевозку грузов, накладной и других документов, предусмотренных правилами [7] и необходимых для перевозки скоропортящихся грузов, несет ответственность грузоотправитель.

7.3 На возмездной основе перевозчиком и/или оператором железнодорожного подвижного состава могут быть предоставлены грузоотправителю услуги:

- по оформлению заявки на перевозку скоропортящихся грузов;
- заполнению накладной и других документов, необходимых для перевозки скоропортящихся грузов.

7.4 При электронном документообороте между перевозчиком и грузоотправителем допускается осуществлять оформление железнодорожной накладной на перевозку скоропортящегося груза грузоотправителем на автоматизированном рабочем месте.

7.5 Транспортные накладные необходимо оформлять в соответствии с требованиями правил [4] и [10]. Особые заявления и отметки отправителя необходимо указывать в соответствии с организационно-правовыми документами перевозчика и оператора железнодорожного подвижного состава.

8 Требования к качеству терминально-складских услуг при перевозке скоропортящихся грузов

8.1 Требования к погрузочно-выгрузочным работам

8.1.1 Прием скоропортящегося груза к перевозке необходимо осуществлять в порядке, предусмотренном правилами [4] и [11], а также в случае перевозки скоропортящегося груза в изотермических контейнерах дополнительно необходимо руководствоваться правилами [5], при перевозке грузов, подконтрольных Госветнадзору, — правилами [7], подкарантинных грузов — правилами [8].

8.1.2 Погрузочно-разгрузочные работы со скоропортящимися грузами могут быть осуществлены:

а) на путях необщего пользования:

1) грузоотправителем/грузополучателем самостоятельно своими силами;

2) силами владельца пути необщего пользования или третьих лиц;

б) на путях общего пользования:

1) грузоотправителем/грузополучателем самостоятельно своими силами;

2) грузоотправителем/грузополучателем с использованием погрузочно-выгрузочной техники перевозчика;

3) перевозчиком.

8.1.3 Сотрудники, ответственные и непосредственно обеспечивающие погрузку, размещение, крепление и выгрузку грузов, должны проходить проверку знаний технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах [9]. Грузоотправители/грузополучатели должны предоставить уполномоченному перевозчиком лицу копии своих приказов (распоряжений) о назначении ответственных за погрузку, выгрузку работников (с приложением паспортных данных и образцов подписей работников).

Примечание — Организация хранения, комплектования, учета и использования документов, содержащих персональные данные, осуществляется в соответствии с требованиями федерального закона [12].

8.1.4 При выполнении погрузочно-разгрузочных работ со скоропортящимися грузами и изотермическими контейнерами со скоропортящимися грузами необходимо соблюдать требования технических условий размещения и крепления грузов [9], правил [4] и организационно-правовых документов перевозчика.

8.1.5 Сотрудники, сопровождающие скоропортящийся груз, занятые на погрузочно-разгрузочных работах, очистке и мойке изотермических вагонов (контейнеров), должны иметь личную медицинскую книжку установленного приказом [13] образца.

8.1.6 Сотрудник, который несет ответственность за погрузку скоропортящегося груза, должен также выполнять следующие операции: оформление перевозочных документов, оформление графы 1 обратной стороны транспортной железнодорожной накладной в соответствии с [10].

Примечание — На обратной стороне накладной обязательно должна быть заполнена запись «Груз размещен и закреплен согласно § ____ рис. главы _____ раздела _____ технических условий правильно».

8.1.7 Места производства погрузочно-разгрузочных работ со скоропортящимися грузами должны соответствовать требованиям организационно-правовых документов перевозчика, обеспечивать работу погрузочно-выгрузочной техники в штатном режиме и необходимый температурный режим для соответствующего скоропортящегося груза.

8.1.8 При производстве погрузочно-разгрузочных работ не допускают воздействия на скоропортящиеся грузы атмосферных осадков. В летний и при положительной температуре наружного воздуха в переходные периоды года исключают воздействие солнечных лучей на замороженные и охлажденные скоропортящиеся грузы.

8.1.9 Погрузочно-разгрузочные работы с изотермическими вагонами (контейнерами) необходимо проводить внутри склада-холодильника с обеспечением непрерывности холодильной цепи без нарушения температурного режима.

8.1.10 Продолжительность и условия производства погрузочно-разгрузочных работ со скоропортящимся грузом не должны нарушать требования ГОСТ 22235—2010 (подраздел 4.6) и нормативы, установленные организационно-правовыми документами перевозчика.

8.1.11 Подаваемые под погрузку скоропортящегося груза изотермические вагоны (контейнеры) должны быть в исправном санитарно-техническом состоянии, отвечать требованиям санитарного законодательства [14], подготовлены в соответствии с требованиями федеральных законов [2] и [15] (в части выполнения пункта 4 статьи 19), правил [4], [6]—[8] и экипированы на расчетный срок доставки груза в соответствии с требованиями организационно-правовых документов перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава.

8.1.12 Исправность оборудования изотермических вагонов (контейнеров), используемых для перевозки скоропортящегося груза с охлаждением или обогревом, должна быть проверена в процессе предварительного охлаждения (обогрева) изотермических вагонов (контейнеров), а в случае, если оно не производится, — пробным запуском оборудования с полной нагрузкой на 20—30 мин.

8.1.13 При положительной температуре наружного воздуха перед погрузкой скоропортящихся грузов, перевозимых с охлаждением, грузовое помещение изотермического вагона (контейнера) должно быть предварительно охлаждено:

- до 0 °С, если температура груза, предъявляемого к перевозке 8 °С и ниже;
- температуры хранения, если груз охлажденный.

8.1.14 При отрицательной температуре наружного воздуха перед погрузкой скоропортящихся грузов, перевозимых с отоплением, грузовое помещение специализированного подвижного состава (контейнера) должно быть предварительно прогрето до температуры 6 °С.

8.1.15 В процессе выполнения погрузочно-разгрузочных работ обслуживающая подвижной состав бригада должна следить за точностью показаний штатных термометров и систематически проверять путем сличения их показаний с показаниями контрольного термометра. При отсутствии обслуживающей бригады за перечисленными показаниями должен следить сотрудник оператора железнодорожного подвижного состава либо лицо, уполномоченное оператором железнодорожного подвижного состава на осуществление погрузочно-разгрузочных работ.

8.1.16 После погрузки скоропортящегося груза температурный режим и система вентилирования в изотермическом вагоне (контейнере) должны быть установлены на весь путь следования в соответствии с требованиями организационно-правовых документов перевозчика и оператора железнодорож-

ного подвижного состава, а также стандартами и техническими условиями на конкретные виды перевозимой продукции, в зависимости от температуры груза в момент погрузки.

8.1.17 При разгрузке сцепа платформ с изотермическими контейнерами на нескольких станциях необходимо проводить разгрузочные работы первой группы, не прерывая охлаждения (отопления) оставшейся группы.

8.1.18 При использовании изотермических контейнеров со встроенной рефрижераторной установкой при доставке по схеме «от двери до двери» контейнер со скоропортящимся грузом должен вскрываться только на складе грузополучателя, указанного в разделе «Грузополучатель» транспортной железнодорожной накладной (если иное не предусмотрено договором перевозки или другими договорами между грузоотправителем, грузополучателем и перевозчиком).

8.1.19 После выгрузки скоропортящегося груза должна быть произведена очистка и промывка изотермических вагонов (контейнеров) в соответствии с требованиями правил [6], а также санитарная или ветеринарно-санитарная обработка в случаях и порядке, предусмотренными правилами [7], [14].

8.1.20 Наложение и снятие запорно-пломбировочных устройств на изотермические вагоны (контейнеры) со скоропортящимся грузом или порожние необходимо производить в соответствии с требованиями правил [16].

8.2 Требования к услугам хранения скоропортящихся грузов

8.2.1 Услуга хранения скоропортящихся грузов может быть предоставлена только в специализированном складском помещении, в котором может быть обеспечен температурный режим и вентиляция, необходимые для сохранения потребительских качеств груза.

8.2.2 Условия и срок хранения скоропортящихся грузов должны обеспечивать выполнение требований санитарного законодательства [17]. Срок хранения скоропортящегося груза не должен превышать срока его годности, то есть исключать возможность потери грузом своих потребительских свойств.

8.2.3 Условия, температурный режим и система вентилирования воздуха при хранении скоропортящегося груза на специализированном складе должны соответствовать требованиям, установленным стандартами и техническими условиями на конкретные виды перевозимой продукции, если иное не предусмотрено договором.

9 Требования к качеству услуг, предоставляемых в пути следования поездов со скоропортящимся грузом

9.1 При выборе категорий поездов, установленных организационно-правовыми документами перевозчика, и скорости перевозки скоропортящегося груза необходимо учитывать:

- расчетный срок доставки груза;
- срок транспортабельности груза;
- наиболее неблагоприятный период в разных климатических зонах нахождения его в пути следования с учетом обеспечения сохранности и качества груза.

9.2 Для обеспечения качества услуг по перевозке скоропортящегося груза срок его транспортабельности должен быть больше расчетного срока доставки.

9.3 Продолжительность выполнения маневровых операций с изотермическими вагонами и платформами с изотермическими контейнерами, загруженными скоропортящимися грузами, не должна влиять на установленный после погрузки температурный режим и систему вентиляции для сохранения потребительских качеств груза.

9.4 При сопровождении перевозки скоропортящегося груза в изотермических вагонах (контейнерах) обслуживающей бригадой необходимо проводить проверку температуры в грузовом помещении по показаниям дистанционных приборов контроля из центральной кабины управления каждые 4 ч, а также определять температуру наружного воздуха.

9.5 Контрольная проверка переносной термостанцией должна проводиться не реже, чем через каждые 12 ч.

9.6 При перевозке скоропортящихся грузов без обслуживающей бригады проверка температуры в грузовом помещении и температуры наружного воздуха должна осуществляться каждые 10 мин бортовой системой управления с передачей в диспетчерский пульт оператора железнодорожного подвижного состава всех критических отклонений показателей в пути следования и всего бортового журнала на местах выгрузки.

9.7 В процессе перевозки скоропортящегося груза необходимо вести запись показаний приборов контроля температуры, время включения и выключения холодильно-отопительных установок, вентиляторов-циркуляторов и время вентилирования.

9.8 При необходимости в пути следования необходимо проводить экипировку топливом, хладагентом и другими расходными материалами изотермических вагонов (контейнеров) в специально оборудованных для этого местах в соответствии с требованиями организационно-правовых документов перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава.

9.9 При возникновении неисправности оборудования изотермического вагона (контейнера) для перевозки скоропортящегося груза, которое может привести к снижению потребительских качеств груза, должны быть предприняты меры по немедленному устранению этих неисправностей или перегрузке груза в аналогичный подвижной состав.

9.10 В случае перевозки без сопровождения обслуживающей бригадой у оператора подвижного состава должна быть возможность дистанционно (с центра управления) отключить необходимый изотермический контейнер от электропитания. При устранении неисправностей должен присутствовать сотрудник оператора подвижного состава или уполномоченный им представитель.

9.11 Перед отцепкой от состава поезда температура воздуха в грузовых помещениях изотермических вагонов (контейнеров) должна быть доведена:

- до нижнего предела — при перевозке с охлаждением;
- верхнего предела — при перевозке с отоплением.

Примечание — Под нижним и верхним пределами следует понимать температуру, установленную стандартами и техническими условиями на конкретные виды перевозимой продукции.

10 Требования к оказанию дополнительных услуг при перевозке скоропортящихся грузов

10.1 Все дополнительные услуги при перевозке скоропортящихся грузов оказываются перевозчиком и/или оператором железнодорожного подвижного состава на возмездной основе после предварительного информирования грузоотправителя/грузополучателя о стоимости и условиях оказания.

10.2 В качестве дополнительных услуг перевозчик может оказывать услуги по выполнению работ, связанных с перевозочным процессом скоропортящихся грузов, находящихся в зоне ответственности грузоотправителя/грузополучателя в соответствии с положениями федерального закона [2] и правил [4].

10.3 Перечень дополнительных услуг, оказываемых при перевозке скоропортящихся грузов, их стоимость и порядок оказания должны быть согласованы грузоотправителем.

11 Критерии оценки качества услуг по перевозке скоропортящихся грузов железнодорожным транспортом

11.1 В соответствии с ГОСТ 30595 при перевозке скоропортящихся грузов наиболее значимыми показателями являются показатели своевременности выполнения перевозки и показатели сохранности перевозимых грузов.

11.2 Качество услуг, связанных с перевозкой скоропортящегося груза, может быть оценено путем расчета показателей ряда критериев, характеризующих каждую услугу.

11.3 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.

11.4 Системную оценку качества услуги по перевозке скоропортящегося груза и связанных с ней услуг необходимо проводить по критериям, приведенным в таблице 11.1.

11.5 Периодичность проведения оценки качества услуг должна быть закреплена организационно-правовыми документами перевозчика и/или оператора железнодорожного подвижного состава.

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

Таблица 11.1 — Критерии оценки качества услуги по перевозке скоропортящегося груза

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющие показатели	Единица измерения
Доступность услуг	Доступность информации об услугах 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 заключения договора	Количество договоров, заключенных с нарушением сроков, предусмотренных настоящим стандартом, отнесенное к общему количеству заключенных договоров	%
Привлекательность услуг для клиентов	Наличие новых клиентов	Доля вновь привлеченных клиентов от общего числа клиентов за единицу времени	%
Привлекательность услуг для клиентов	Заключаемые договоры	Количество заключенных договоров на перевозку, отнесенное к общему числу обращений клиентов по вопросам организации перевозки	%
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.
	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	%
Информационно-справочное обслуживание	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	%
	Срок оформления перевозочных документов	Количество случаев нарушения сроков оформления перевозочных документов по вине перевозчика, отнесенное к общему количеству отправок	%
Сохранность груза	Сохранность груза при производстве погрузочно-разгрузочных работ	Объем погрузочно-разгрузочных работ, при выполнении которых произошло нарушение сохранности и/или потребительских качеств груза, отнесенное к общему объему погрузки	%
	Сохранность груза при хранении	Доля груза с нарушением сохранности и/или потребительских качеств, от общего объема переданного на хранение груза	%

Окончание таблицы 11.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Определяющие показатели	Единица измерения
Сохранность груза	Сохранность груза при транспортировании	Доля отправок (по категориям), доставленных с нарушением сохранности и/или потребительских качеств груза при транспортировании, от общего объема отправок	%
	Наличие и состояние специализированного подвижного состава (контейнеров)	Число заявок, невыполненных по причине отсутствия специализированного подвижного состава (контейнеров), отнесенное к общему числу заявок	%
	Техническая и коммерческая пригодность специализированного подвижного состава (контейнеров)	Число заявок, невыполненных по причине неудовлетворительного санитарно-технического состояния специализированного подвижного состава (контейнеров), отнесенное к общему числу заявок	%
Нормативный срок доставки груза	Наличие инфраструктурных возможностей доставки груза в необходимые грузоотправителю сроки на выбранном маршруте	Доля от общего объема заявок на перевозки скоропортящихся грузов, не выполненная в срок в связи с ограничением пропускной способности инфраструктуры	%
	Наличие возможности своевременного выполнения погрузочно-разгрузочных работ	Доля невыполнения сроков доставки грузов по причине несвоевременного выполнения погрузочно-разгрузочных работ	%
Нормативный срок доставки груза	Возможность отправления груза по расписанию (на специально выделенную нитку графика движения поездов)	Доля удовлетворенных заявок на перевозку скоропортящегося груза по расписанию (на специально выделенную нитку графика движения поездов)	%
Дополнительные услуги	Востребованность ассортимента дополнительных услуг	Количество обращений за дополнительной услугой (отдельно по каждой услуге) от общего количества заявок на перевозку скоропортящегося груза	%

Библиография

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

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

[3] Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утверждены приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286)

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

[5] Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов в специализированных контейнерах (утверждены приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 31)

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

[7] Правила перевозок железнодорожным транспортом грузов, подконтрольных Госветнадзору (утверждены приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 34)

[8] Правила перевозок железнодорожным транспортом подкарантинных грузов (утверждены приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 18 июня 2003 г. № 36)

[9] Технические условия размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах (утверждены МПС РФ 27 мая 2003 г. № ЦМ-943)

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

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

[12] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

[13] Приказ Роспотребнадзора Российской Федерации от 20 мая 2005 г. № 402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте»

[14] СП 2.5.1250-03 Санитарные правила по организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

[15] Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

[16] Правила пломбирования вагонов и контейнеров на железнодорожном транспорте (утверждены приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 17 июня 2003 г. № 24)

[17] СанПиН 2.3.2.1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: скоропортящиеся грузы, услуга, качество, перевозка

БЗ 12—2019/83

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 18.11.2019. Подписано в печать 28.11.2019. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru