ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНЫЕ

ГРУЗОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Издание официальное

БЗ 2 – 96/81

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Научно-исследовательским институтом автомобильного транспорта (НИИАТ) Министерства транспорта России

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 372 «Транспортные услуги»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 702

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 1997

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Определения 2
3 Общие положения 2
4 Порядок выбора номенклатуры показателей качества 3
5 Номенклатура групп показателей качества грузовых перевозок и их характеристика 4
Приложение А Библиография 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги транспортные

ГРУЗОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Номенклатура показателей качества

Transport services. Freight traffic. Quality index nomenclature

Дата введения 1997 — 01 — 01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества грузовых перевозок всеми видами транспорта общего пользования и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством грузовых перевозок и задачами совершенствования транспортного обслуживания потребителей и отраслей экономики страны. Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их оценки должны быть установлены в нормативной документации каждого вида транспорта на грузовые перевозки, утвержденной в установленном порядке.

На основании настоящего стандарта разрабатываются нормативные документы по номенклатуре показателей качества на грузовые перевозки, осуществляемые отдельными видами транспорта в международных, дальних и местных сообщениях, включая пригородные и внутригородские перевозки грузов конкретных видов или укрупненных их групп, однородных по свойствам транспортабельности.

Настоящий стандарт не распространяется на номенклатуру показателей качества перевозок опасных грузов.

Издание официальное

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями.

2.1 **транспортная услуга**: Результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями (ГОСТ Р 51006 — 96).

2.2 **грузовые перевозки**: Транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки (ГОСТ Р 51006 — 96).

2.3 **транспортабельность груза:** Степень пригодности (или готовности) груза к перевозочному процессу.

Примечание — Требования транспортабельности предусматривают обеспечение перевозки груза без повреждений и потерь, эффективное использование транспортных средств, производство погрузочно-разгрузочных и складских работ и всего комплекса операций, связанных с его перемещением от отправителя к получателю.

2.4 **сохраняемость груза**: Свойство перевозимых объектов (изделий), сохранять исправное и работоспособное состояние в течение и после транспортирования.

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 На основе номенклатуры показателей качества устанавливают перечень наименований характеристик потребительских свойств грузовых перевозок, составляющих их качество, количественные показатели и методы (методики) их оценки.

3.2 Выбор номенклатуры показателей качества обосновывают.

- характеристиками и особенностями перевозимого груза,
- видом транспорта и сообщения;
- используемым подвижным составом;
- особенностями экспедирования груза,
- требованиями, предъявляемыми к перевозочному процессу,
- задачами управления качеством транспортных услуг,
- составом и структурой свойств, характеризующих качество,
- основными требованиями к показателям качества.

3.3 Показатели качества должны отвечать следующим основным требованиям:

- способствовать обеспечению соответствия качества грузовых перевозок потребностям потребителей;

- характеризовать все свойства грузовой перевозки, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- быть стабильными;
- способствовать повышению качества грузовых перевозок;
- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества грузовых перевозок;
- учитывать современные достижения науки и техники и основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.

4 ПОРЯДОК ВЫБОРА НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

4.1 Порядок выбора номенклатуры показателей качества предусматривает определение:
- вида транспорта;
- наименования (содержания) транспортной услуги;
- основных требований потребителей к перевозочному процессу;
- цели применения номенклатуры показателей качества;
- исходной номенклатуры групп показателей качества;
- метода выбора номенклатуры показателей качества.

4.2 Вид транспорта необходимо определить на основе технико-экономического сравнения (анализа, изучения и др.) возможных вариантов перевозки груза конкретного вида и выбора того из них, который по экономическим, технологическим или иным соображениям является наиболее эффективным (экономичным) для потребителя транспортных услуг. Эффективный вид транспорта может быть выбран потребителем транспортных услуг экспертным методом.

4.3 Наименование (содержание) транспортной услуги по перевозке грузов определяют на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по их видам в зависимости от используемого вида транспорта, рода перевозимых грузов.

Документом межотраслевого уровня является ОК 002 «Общероссийский классификатор услуг населению» [1]. В качестве документов отраслевого уровня могут служить соответствующие классификаторы, отраслевые методики и руководства по оценке качества услуг на различных видах транспорта.

4 4 Основные требования потребителей к перевозочному процессу определяются в соответствии с правилами перевозки грузов на транспорте конкретного вида, утвержденными в установленном порядке

4 5 Цели применения номенклатуры показателей качества определяются в соответствии с задачами управления качеством грузовых перевозок Возможными целями применения номенклатуры показателей качества может быть установление номенклатуры показателеи качества грузовых перевозок для

- включения в государственные стандарты и стандарты отраслеи, а также в правила перевозок грузов отдельными видами транспорта,
- проведение работ по разработке и внедрению систем управления качеством транспортных услуг,
- проведения научно-исследовательских и проектно-конструкторских работ, направленных на повышение качества транспортных услуг и эффективности перевозочного процесса,
- включения в условия договорных обязательств

4 6 Исходную номенклатуру показателеи качества выбирают с учетом требовании 3 2, 3 3, раздела 5, а также на основании требовании на систему показателей качества транспортных услуг, предусмотренных в нормативных документах на транспорт конкретного вида

4 7 Метод выбора необходимой и достаточной номенклатуры показателей качества грузовых перевозок устанавливают в стандартах и (или) методиках выбора номенклатуры показателей качества, а также в отраслевых методиках оценки уровня качества транспортных услуг

Основным методом определения исходной номенклатуры показателей качества является экспертныи метод

5 НОМЕНКЛАТУРА ГРУПП ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА

5 1 Настоящий стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым ими свойствам грузовых перевозок.

- показатели своевременности выполнения перевозки,
- показатели сохранности перевозимых грузов,
- экономические показатели

5.2 Показатели своевременности выполнения перевозки в зависимости от характеризуемых ими признаков подразделяются на показатели:

- перевозки груза к назначенному сроку;
- регулярности прибытия груза;
- срочности перевозки груза.

5.3 Показатели сохранности перевозки в зависимости от характеризуемых ими признаков подразделяются на показатели перевозки грузов:

- без потерь;
- без повреждений;
- без пропажи;
- без загрязнения.

5.4 Показатели перевозки груза к назначенному сроку характеризуют свойства перевозки, обусловленные точностью прибытия груза к заранее установленному (заданному) сроку.

К показателям перевозки груза к назначенному сроку, относят:

- среднее отклонение прибытий груза от назначенного срока;
- среднее превышение назначенного срока;
- максимальное превышение назначенного срока;
- максимально допустимое отклонение от назначенного срока;
- число отклонений прибытия груза к назначенному сроку;
- число прибытий грузов к назначенному сроку.

5.5 Показатели регулярности прибытия груза характеризуют свойства перевозки, обусловленные частотой поступлений груза за установленный (заданный) отрезок времени.

К показателям регулярности прибытия груза относят:

- среднее число прибытий груза за единицу времени;
- минимальное число прибытий груза за единицу времени;
- среднее время между поступлениями груза;
- максимальное время между поступлениями груза;
- минимальное время между поступлениями груза;
- число отклонений от установленной регулярности поступления груза;
- число поступлений грузов с заданной (согласованной) регулярностью.

5.6 Показатели срочности перевозки груза характеризуют свойства перевозки, обусловливаемые временем нахождения груза в процессе перевозки или скоростью перемещения груза.

К показателям срочности перевозки относят:

- нормативное (договорное) время перевозки груза;
- среднее время перевозки груза;
- максимально допустимое время перевозки груза;
- максимальное отклонение от среднего времени перевозки груза;
- процент прибытий груза в сверхнормативное время;
- среднее отклонение от нормативного времени;
- средняя скорость перевозки груза;
- суточный пробег транспортного средства;
- число прибытий груза за нормативное время.

5.7 Показатели перевозки груза без потерь характеризуют свойство транспортной услуги сохранять массу груза одинаковой в начале и конце перевозки или уменьшенной в соответствии с установленными нормами естественной убыли. Этот показатель прежде всего необходимо использовать при перевозке насыпных, навалочных и скоропортящихся грузов.

К показателям перевозки грузов без потерь относят:

- нормы убыли;
- удельные потери груза;
- среднюю потерю грузов при перевозке;
- стоимость потерь груза при транспортировке;
- количество грузов, доставленных без потерь;
- коэффициент снижения качества грузов при перевозке.

5.8 Показатели перевозки грузов без повреждений характеризуют свойство транспортной услуги обеспечивать сохраняемость грузов в течение времени перевозки и их пригодность к использованию по назначению после перевозки. Этот показатель рекомендуется использовать при перевозке готовой продукции бытового и производственно-технического назначения.

К показателям перевозки грузов без повреждений относят:

- долю грузов, перевезенных без повреждений;
- средний ущерб от повреждений груза;
- удельные издержки от повреждений груза.

5.9 Показатели перевозки грузов без пропажи характеризуют свойство транспортной услуги сохранять число мест груза одинаковым в начале перевозки и после ее завершения.

К показателям перевозки грузов без пропажи относят:

- удельные издержки от несохранной перевозки;

- долю пропажи грузов при перевозке;
- средний ущерб от пропажи грузов.

5.10 Показатели перевозки грузов без загрязнений характеризуют свойство транспортной услуги сохранять чистоту перевозимого груза в соответствии с установленными нормами и требованиями.

К показателям перевозимых грузов без загрязнений относят:

- коэффициент загрязнения грузов при перевозке (отношение количества загрязненных грузов к общему количеству перевезенных грузов);
- доля груза, не принятая грузополучателем после перевозки из-за загрязнения;
- допустимый процент посторонних примесей в грузе;
- долю посторонних примесей в грузе.

5.11 При оценке уровня качества грузовых перевозок необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие элементные или общие затраты, связанные с перевозочным процессом в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза.

Экономическими показателями эффективности грузовых перевозок являются:

- удельные затраты на транспортировку грузов различными видами транспорта;
- удельные полные расходы на доставку груза;
- затраты на производство погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- процент транспортных издержек в себестоимости продукции (товара).

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению

УДК 656.1/5:658.562:006.354 ОКС 03.220.10 Т51 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: грузовые перевозки, услуга, качество, показатели

Редактор *Р.С. Говердовская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Кануркина*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95 Сдано в набор 15.01.97 Подписано в печать 12.02.97
Усл. печ. л. 0,70 Уч.-изд. л. 0,57 Тираж 333 экз. С143. Зак. 113

ИПК Издательство стандартов
107076, Москва, Колодезный пер., 14.
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник"
Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru