ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52298— 2004

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКИЕ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 9—2004/108

Москва
ИПК Издательство стандартов
2005

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Задачи, основные принципы и правила проведения работ по государственной стандартизации в Российской Федерации установлены ГОСТ Р 1.0—92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.2—92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Порядок разработки государственных стандартов»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Ассоциацией экспедиторов Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2004 г. № 148-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в указателе «Национальные стандарты», а текст изменений — в информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе «Национальные стандарты»

© ИПК Издательство стандартов, 2005

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКИЕ

Общие требования

Transport and forwarding services. General requirements

Дата введения — 2005—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию транспортно-экспедиторских услуг, оказываемых на транспорте всех видов грузоотправителям и грузополучателям, общие требования к качеству этих услуг и методы их контроля.

Настоящий стандарт распространяется на транспортно-экспедиторские услуги, оказываемые транспортно-экспедиторскими предприятиями при организации перевозок грузов в прямом и смешанном сообщениях.

Требования к качеству транспортно-экспедиторских услуг, обеспечивающих безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителей, содержатся в разделах 4 и 5.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.1.003—83 Система стандартов безопасности труда. Шум. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.2.003—91 Система стандартов безопасности труда. Оборудование производственное. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.3.009—76 Система стандартов безопасности труда. Работы погрузочно-разгрузочные. Общие требования безопасности

ГОСТ 15846—2002 Продукция, отправляемая в районы Крайнего Севера и приравненные к ним местности. Упаковка, маркировка, транспортирование и хранение

ГОСТ 19848—74 Транспортирование грузов в ящичных и стоечных поддонах. Общие требования

ГОСТ 21398—89 Автомобили грузовые. Общие технические требования

ГОСТ 26319—84 Грузы опасные. Упаковка

ГОСТ Р 51133—98 Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте. Общие требования

ГОСТ Р 51709—2001 Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по указателю «Национальные стандарты», опубликованному в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяют в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Классификация транспортно-экспедиторских услуг

3.1 Услуги, оказываемые грузоотправителю и грузополучателю экспедитором, подразделяют следующим образом:

- участие в переговорах по заключению контрактов купли — продажи товаров;
- оформление документов, прием и выдача грузов;

Издание официальное

- завоз — вывоз грузов;
- погрузочно-разгрузочные и складские услуги;
- информационные услуги;
- подготовка и дополнительное оборудование транспортных средств;
- страхование грузов;
- платежно-финансовые услуги;
- таможенное оформление грузов и транспортных средств;
- прочие транспортно-экспедиторские услуги.

3.1.1 Услуги по участию в переговорах по заключению контрактов купли — продажи товаров означают участие в переговорах экспедитора с целью выработать правильное решение грузовладельцем по выбору транспортных условий, транспортных средств, условий поставки товаров при обеспечении сохранности товаров, своевременной и экономичной доставки.

3.1.2 К услугам по оформлению документов, приему и выдаче грузов относят:

- оформление товаросопроводительной, товаротранспортной, фитосанитарной, карантинной, консульской и т. п. документации и комплекта перевозочных документов;
- оформление переадресовки грузов;
- оформление коммерческих актов о недостаче, излишках, порче, повреждениях и утрате груза и тары;
- предъявление грузов к перевозке в местах общего и необщего пользования на станциях (в портах) отправления;
- выдачу грузов на станциях (в портах) назначения.

3.1.3 Услуги по завозу — вывозу грузов представляют собой услуги по доставке грузов от склада грузоотправителя до станции (порта) и от станции (порта) до склада грузополучателя автомобильным транспортом экспедитора или других организаций, выполняющих указанные услуги на основе договора.

3.1.4 К погрузочно-разгрузочным и складским услугам относят:

- погрузку и выгрузку транспортных средств, в том числе автомобильного транспорта, соответственно на станциях (в портах) отправления и назначения, на складах грузоотправителей и грузополучателей;
- сортировку грузов;
- хранение, подработку и перевалку грузов;
- комплектование мелких партий товаров в поездные отправки и укрупнение грузовых единиц;
- разукрупнение поездных отправок для доставки грузополучателям;
- формирование и расформирование пакетов;
- прием и выдачу товаров, проверку количества мест, веса, внешнего вида груза, состояния тары и упаковки;
- погрузку грузов в контейнеры и выгрузку из них;
- маркировку грузов;
- упаковку, увязку, обшивку грузов;
- ремонт транспортной тары и упаковки.

3.1.5 К информационным услугам относят:

- уведомление грузополучателя об отправке грузов по его адресу;
- уведомление грузополучателя о продвижении груза и подходе к станции (порту) назначения;
- слежение за продвижением груза от станции (порта) отправления до станции (порта) назначения;
- уведомление грузополучателя или грузоотправителя о подходе груженого или порожнего автотранспорта;
- уведомление грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю;
- уведомление о пересечении грузом Государственной границы;
- уведомление грузополучателя или грузоотправителя о прибытии груза на станцию (в порт) назначения;
- уведомление о погрузке груза на подвижной состав (борт судна) и прибытии к месту назначения.

3.1.6 К услугам по подготовке и дополнительному оборудованию транспортных средств относят:

- очистку вагонов, трюмов судов, кузовов автомобилей и контейнеров от остатков грузов и их промывку;
- обеспечение грузоотправителей средствами пакетирования;
- оборудование вагонов, судов, автомобилей устройствами и материалами, необходимыми для погрузки и перевозки грузов;
- предоставление запорно-пломбировочных устройств.

3.1.7 К услугам по страхованию грузов относят:

- подготовку и заключение договора страхования;
- оплату страховых взносов;
- оформление документов при наступлении страхового случая и получение страхового возмещения.

3.1.8 К платежно-финансовым услугам относят:

- оформление и оплату провозных платежей, сборов и штрафов;
- проведение расчетных операций за перевозку и перевалку грузов с отдельными станциями, портами и пристанями, за проведение погрузочно-разгрузочных, складских и иных работ, выполняемых в начальных, перевалочных и конечных пунктах.

3.1.9 К услугам по таможенному оформлению грузов и транспортных средств относят:

- декларирование грузов в таможенных органах;
- консультации грузоотправителя и грузополучателя по вопросам, связанным с декларированием груза и иного имущества;
- оформление грузовой таможенной декларации (ГТД) и сопутствующих документов на отправляемый (прибывший) груз;
- выполнение платежей по таможенным сборам.

3.1.10 К прочим транспортно-экспедиторским услугам относят:

- разработку и согласование технических условий погрузки и крепления грузов;
- розыск груза после истечения срока доставки;
- контроль за соблюдением комплектной отгрузки оборудования;
- перемаркировку грузов;
- обслуживание и ремонт универсальных контейнеров грузоотправителей;
- обслуживание рефрижераторных контейнеров;
- сдачу в аренду вагонов, контейнеров, складов, погрузочно-разгрузочных площадок, земельных участков, предназначенных для оказания транспортно-экспедиторских услуг;
- хранение грузов в складских помещениях экспедитора;
- другие услуги по требованию заказчика.

4 Общие требования к транспортно-экспедиторским услугам

4.1 Услуги, оказываемые потребителю экспедитором, должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

4.2 Транспортно-экспедиторские услуги оказывают на основании договора, заключаемого между экспедитором и грузоотправителем или грузополучателем на выполнение всего комплекса услуг по организации доставки груза или услуг отдельных видов.

4.3 Транспортно-экспедиторские услуги, оказываемые потребителю при перевозке грузов в межгосударственных и международных сообщениях, должны соответствовать требованиям международных договоров и соглашений, заключенных между Российской Федерацией и другими странами, участвующими в перевозках.

4.4 При оказании транспортно-экспедиторских услуг оформление комплекта перевозочных и других документов проводят в соответствии с Правилами перевозки грузов и нормативными правовыми актами, которые устанавливают порядок перевозок отдельных категорий грузов по видам транспорта в прямых и смешанных сообщениях [1], [2].

4.5 Услуги по страхованию грузов, платежно-финансовые услуги, а также услуги по таможенному оформлению грузов и транспортных средств должны соответствовать законодательству и соответствующим нормативным документам федеральных органов исполнительной власти.

4.6 Услуги, оказываемые экспедитором, должны учитывать интересы потребителя, мировой опыт и соответствовать таким требованиям, как:

- комплексность;
- точность и своевременность исполнения;
- безопасность;
- обеспечение сохранности груза;
- этичность обслуживающего персонала;
- информативность.

4.6.1 Комплексность

Оказание услуг экспедитором должно обеспечивать получение потребителем не только транспортно-экспедиторских услуг, относящихся к услугам транспортного комплекса, но и сопутствующих услуг

(выполнение таможенных и иных формальностей; предоставление в аренду подвижного состава и контейнеров, средств механизации погрузочно-разгрузочных работ; оказание различных консультационных услуг; страхование груза и др.), создающих условия для перевозки груза от грузоотправителя к грузополучателю без привлечения посредников и агентов и выполнения дополнительных формальностей грузовладельцем.

4.6.2 Точность и своевременность исполнения

Оказание услуг экспедитором по объему, срокам, качеству и условиям обслуживания должно соответствовать требованиям, согласованным экспедитором и грузоотправителем или грузополучателем, и транспортным документам, утвержденным в установленном порядке.

4.6.3 Безопасность

Услуги, оказываемые экспедитором, должны соответствовать требованиям безопасности и целевому назначению.

Условия оказания транспортно-экспедиторских услуг должны соответствовать требованиям нормативных документов.

4.6.4 Обеспечение сохранности груза

Услуги, оказываемые экспедитором, должны обеспечивать перевозку грузов от грузоотправителя до грузополучателя без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений в соответствии с требованиями нормативных документов.

4.6.5 Этичность обслуживающего персонала

Персонал, оказывающий транспортно-экспедиторские услуги, должен соблюдать этические нормы поведения. Грузоотправителю и грузополучателю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность и внимательность обслуживающего персонала.

4.6.6 Информативность

При оказании услуг экспедитор должен предоставлять грузоотправителю и грузополучателю следующую информацию:

- правила и условия перевозки грузов на транспорте различных видов;
- нормативные и технические документы, касающиеся взаимоотношений сторон договора;
- сведения о тарифах и ценах на оказываемые виды услуг;
- другие сведения, относящиеся к организации и осуществлению перевозок грузов на транспорте различных видов общего пользования.

5 Требования к сохранности груза и безопасности транспортно-экспедиторского обслуживания

5.1 Для сохранности грузов и безопасности транспортно-экспедиторского обслуживания необходимо соблюдать:

- требования к технологическим процессам, связанным с перевозкой грузов в части ответственности экспедитора;
- требования нормативных документов к упаковке и маркировке грузов, погрузке, размещению и креплению грузов на транспортных средствах и в контейнерах;
- правила охраны грузов в процессе перевозки, хранения и производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ.

5.2 Упаковку и маркировку грузов проводят в соответствии с ГОСТ 15846, ГОСТ 19848, ГОСТ 26319 и Правилами перевозки грузов [1], [2].

5.3 Погрузочно-разгрузочные, складские и сортировочные работы на местах общего пользования грузовых станций проводят в соответствии с ГОСТ 12.1.003, ГОСТ 12.3.009 и Правилами техники безопасности при погрузочно-разгрузочных работах [3].

5.4 Размещение и крепление грузов на железнодорожном подвижном составе должно соответствовать ГОСТ Р 51133, а также Правилам перевозки грузов и Техническим условиям погрузки и крепления грузов [1], [2], [4].

5.5 Автотранспортные средства, используемые для завоза грузов на места общего пользования железнодорожных станций и вывоза грузов с этих станций, должны соответствовать требованиям ГОСТ 21398, ГОСТ Р 51709, а также Правилам технической эксплуатации подвижного состава автомобильного транспорта [5].

5.6 Подъемно-транспортные машины и оборудование, применяемое для производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ при оказании транспортно-экспедиторских услуг,

должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.2.003, нормативных актов Госгортехнадзора России, а также требованиям безопасности стандартов и технических условий на оборудование конкретного типа.

6 Правила проведения контроля (оценки)

6.1 Для контроля (оценки) качества услуг, оказываемых экспедитором, используют следующие методы:

- инспекционный: контроль наличия обязательных документов, выдача которых предусмотрена надзорными органами (путем проверки их наличия и срока действия);
- визуальный: осмотр объекта-интерьера, применяемого оборудования и средств оргтехники, подъемно-транспортной техники, автотранспортных средств, состояния складских помещений и площадок, хранения грузов, охраны и др.;
- аналитический: анализ документации, а именно анализ содержания коммерческих актов и состояния их выполнения, претензий и других документов, оценивающих качество оказываемых услуг;
- инструментальный: контроль и определение загазованности складских помещений, технического состояния и режимов работы оборудования в процессе производства работ и др.;
- социологический: проведение опроса потребителей и обслуживающего персонала, анализ результатов опроса и др.

Библиография

[1] Правила перевозок грузов (утверждены МПС СССР, рег. № 144у от 09.08.65)

[2] Правила перевозок экспортных и импортных грузов, следующих через морские порты и пограничные станции не в прямом смешанном сообщении (утверждены МПС СССР, № 257 от 22 января 1991 г.)

[3] Правила техники безопасности и производственной санитарии при погрузочно-разгрузочных работах на железнодорожном транспорте (утверждены МПС СССР, № ЦМ/4771 от 15 февраля 1990 г.)

[4] Технические условия погрузки и крепления грузов (утверждены МПС СССР, № 61у от 19 ноября 1988 г.)

[5] Правила технической эксплуатации подвижного состава автомобильного транспорта (утверждены Минтрансом РСФСР, № 561 от 10 мая 1990 г.)

УДК 656.115:006.354 ОКС 03.080.30 У02

Ключевые слова: транспортно-экспедиторские услуги, перевозка, грузы, экспедитор, грузоотправитель, грузополучатель

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Е.Н. Мартемьяновой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 13.01.2005. Подписано в печать 21.01.2005. Усл. печ. л. 0,93.
Уч.-изд. л. 0,75. Тираж 320 экз. С 61. Зак. 38.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru