ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЭКСПЕДИТОРСКИЕ УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Издание официальное

БЗ 12—97/402

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Министерством путей сообщения Российской Федерации

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 23 января 1998 г. № 14

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 1998

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 Нормативные ссылки 1
3 Определения 2
4 Классификация экспедиторских услуг 2
5 Общие требования к услугам 3
6 Требования к сохранности груза и безопасности транспортно-экспедиторского обслуживания 5
7 Требования охраны окружающей среды 5
8 Методы контроля 6
Приложение А Требования к обслуживающему персоналу 7
Приложение Б Библиография 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЭКСПЕДИТОРСКИЕ УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Общие требования

Forwarding services on railway transport. General requirements

Дата введения 1998—07—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает классификацию экспедиторских услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте грузоотправителям и грузополучателям, общие требования к качеству услуг и методы контроля.

Настоящий стандарт распространяется на организации, предоставляющие экспедиторские услуги независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в том числе перевозчиков, действующих в сфере железнодорожного транспорта, при выполнении перевозок грузов в прямом железнодорожном и прямом смешанном сообщениях.

Стандарт пригоден для применения в целях сертификации экспедиторских услуг.

Обязательные требования к качеству экспедиторских услуг, обеспечивающих безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и охраны окружающей среды, содержатся в разделах 6 и 7.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.1.003—83 ССБТ. Шум. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.2.003—91 ССБТ. Оборудование производственное. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.3.009—76 ССБТ. Работы погрузочно-разгрузочные. Общие требования безопасности

ГОСТ 17.2.3.02—78 Охрана окружающей среды. Атмосфера. Правила установки допустимых выбросов вредных веществ промышленными предприятиями

ГОСТ 15846—79 Продукция, отправляемая в районы Крайнего Севера и труднодоступные районы. 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 25478—91 Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки

ГОСТ 26319—84 Грузы опасные. Упаковка

ГОСТ Р 51006—96 Услуги транспортные. Термины и определения

СНиП 2.08.02—89 Общественные здания и сооружения

Издание официальное

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Железнодорожный транспорт** — один из видов транспорта общего пользования, находится в ведении Российской Федерации, представляет собой единый производственно-технологический комплекс с входящими в него предприятиями и учреждениями производственного и социального назначения, государственное управление которым осуществляет Министерство путей сообщения Российской Федерации [1].

3.2 **Перевозчик** — сторона договора перевозки, которая обязуется доставить вверенный ему отправителем груз в пункт назначения или до пограничной станции и выдать его грузополучателю или передать другой транспортной организации.

3.3 **Экспедитор** — сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги при грузовых железнодорожных перевозках.

3.4 **Грузоотправитель** — потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя в договоре перевозки (ГОСТ Р 51006).

3.5 **Грузополучатель** — потребитель транспортных услуг, принимающий груз после перевозки и указанный в качестве получателя в договоре перевозки (ГОСТ Р 51006).

3.6 **Экспедиторская услуга** — вид транспортной услуги, связанный с организацией процесса отправления и получения груза, а также выполнением других работ, имеющих отношение к перевозке груза в соответствии с договором транспортной экспедиции.

3.7 **Транспортно-экспедиторское обслуживание** — процесс предоставления экспедиторских услуг грузоотправителям и грузополучателям, в соответствии с договором транспортной экспедиции и установленными нормами и требованиями.

4 КЛАССИФИКАЦИЯ ЭКСПЕДИТОРСКИХ УСЛУГ

4.1 Услуги, предоставляемые грузоотправителям и грузополучателям экспедиторами на железнодорожном транспорте, подразделяют следующим образом:

- оформление документов, сдача и получение груза;
- завоз-вывоз грузов;
- погрузочно-разгрузочные и складские;
- информационные;
- подготовка и дополнительное оборудование подвижного состава;
- страхование грузов;
- платежно-финансовые;
- таможенное оформление грузов и транспортных средств;
- прочие экспедиторские услуги.

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

- заполнение транспортной железнодорожной накладной и комплекта перевозочных документов;
- оформление переадресовки грузов;
- предъявление грузов к перевозке в местах общего и необщего пользования на станциях отправления;
- выдачу грузов на станциях назначения.

4.1.2 Услуги по завозу-вывозу грузов представляют собой услуги по доставке грузов от склада грузоотправителя до железнодорожной станции и от железнодорожной станции до склада грузополучателя автомобильным транспортом железной дороги или других организаций, выполняющих указанные услуги на основе договора.

4.1.3 К услугам погрузочно-разгрузочным и складским относят:

- погрузку и выгрузку железнодорожного подвижного состава и автомобильного транспорта, соответственно на станциях отправления и назначения, на складах грузоотправителей и грузополучателей;
- сортировку грузов;
- комплектование отправок и укрупнение грузовых единиц;
- формирование и расформирование пакетов;
- погрузку грузов в контейнеры и выгрузку из них;
- маркировку грузов;

- упаковку, увязку, обшивку грузов;
- ремонт транспортной тары и упаковки.

4.1.4 К информационным услугам относят:
- уведомление грузополучателей об отправке грузов в их адрес;
- уведомление о продвижении груза и подходе к станции назначения;
- слежение за продвижением груза от станции отправления до станции 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 в порт;
- уведомление о погрузке груза на борт судна и прибытии к месту назначения.

4.1.5 К услугам по подготовке и дополнительному оборудованию подвижного состава относят:
- очистку вагонов и контейнеров от остатков грузов и их промывку;
- обеспечение грузоотправителей средствами пакетирования;
- обеспечение грузоотправителей хлебными щитами;
- оборудование вагонов печами и другими необходимыми для перевозки и погрузки устройствами и материалами;
- предоставление запорно-пломбировочных устройств.

4.1.6 К услугам по страхованию грузов относят:
- подготовку и заключение договора страхования;
- оплату страховых взносов;
- оформление документов при наступлении страхового случая и получение страхового возмещения.

4.1.7 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.

4.1.8 К услугам по таможенному оформлению грузов и транспортных средств относят:
- проведение декларирования грузов в таможенных органах;
- консультирование 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 и другим таможенным формальностям.

4.1.9 Прочие услуги включают:
- 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 вагонов, контейнеров, складов, земельных участков, предназначенных для оказания экспедиторских услуг, погрузочно-разгрузочных площадок в аренду;
- хранение грузов в складских помещениях экспедитора.

4.2 В зависимости от особенностей перевозимых грузов, применения новых типов подвижного состава, формирования и отправления поездов, обеспечивающих транспортное обслуживание повышенного качества, перечень экспедиторских услуг может быть расширен.

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

5.1 Услуги, предоставляемые экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями на железнодорожном транспорте, должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

5.2 Экспедиторские услуги предоставляют на основании договора транспортной экспедиции, заключаемого между экспедитором и грузоотправителем или грузополучателем на выполнение всего комплекса услуг по организации доставки груза или отдельных видов услуг.

5.3 Экспедиторские услуги, предоставляемые потребителям при перевозке грузов в межгосударственных и международных сообщениях, должны соответствовать требованиям правил международных договоров и соглашений, заключенных между Российской Федерацией и странами, участвующими в перевозках.

5.4 При предоставлении экспедиторских услуг оформление накладной, комплекта перевозочных и других документов производится в соответствии с требованиями Правил перевозок грузов [2], Правил перевозок экспортных и импортных грузов [3] и других нормативных правовых актов, регламентирующих порядок перевозок отдельных категорий грузов различными видами транспорта в прямых и смешанных сообщениях.

5.5 Услуги по подготовке и дополнительному оборудованию железнодорожного подвижного состава, используемого на сети железных дорог общего пользования, должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов МПС России, утвержденных в установленном порядке.

5.6 Услуги по страхованию грузов, платежно-финансовые и по таможенному оформлению грузов и транспортных средств должны соответствовать действующему законодательству и нормативным документам федеральных органов исполнительной власти.

5.7 Услуги, оказываемые экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, должны учитывать интересы потребителей транспортных услуг, мировой опыт и соответствовать следующим требованиям:

- комплексности;
- точности и своевременности исполнения;
- безопасности и экологичности;
- обеспечения сохранности груза;
- этичности обслуживающего персонала;
- эстетичности условий обслуживания;
- информативности.

5.7.1 *Комплексность*

Предоставление услуг транспортной экспедиции должно обеспечивать возможность получения потребителем не только экспедиторских услуг, относящихся к услугам транспортного комплекса (отрасли), но и сопутствующих услуг (выполнение таможенных и иных формальностей, предоставление в аренду подвижного состава и контейнеров, средств механизации погрузочно-разгрузочных работ, оказание различных консалтинговых услуг, страхование груза и др.), создающих условия для перевозки груза от грузоотправителя к грузополучателю без привлечения посредников и агентов и выполнения дополнительных формальностей грузовладельцем.

5.7.2 *Точность и своевременность исполнения*

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

5.7.3 *Безопасность и экологичность*

Услуги, оказываемые экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, должны соответствовать требованиям безопасности, экологичности и целевому назначению.

Условия предоставления услуг должны соответствовать требованиям действующих нормативных документов.

5.7.4 *Обеспечение сохранности груза*

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

5.7.5 *Этичность обслуживающего персонала*

Персонал, предоставляющий услуги транспортной экспедиции, должен соблюдать этические нормы поведения. Грузоотправителям и грузополучателям должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность и коммуникабельность обслуживающего персонала (приложение А).

5.7.6 *Эстетичность условий обслуживания*

Архитектурно-планировочные решения и оформление интерьеров помещений и территорий экспедиторских и транспортно-экспедиторских организаций должны соответствовать их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной целостности и гармоничности.

Автотранспортные средства, железнодорожный подвижной состав, подъемно-транспортное

оборудование, склады, контейнеры и др. должны иметь фирменный знак или соответствующие надписи, подтверждающие принадлежность указанных средств или сооружений экспедиторским или транспортно-экспедиторским организациям.

5.7.7 *Информативность*

При оказании услуг экспедиторы должны предоставлять грузоотправителям и грузополучателям следующую информацию:

- правила и условия перевозки грузов на железнодорожном и других видах транспорта;
- нормативные и технические документы, касающиеся взаимоотношений сторон договора транспортной экспедиции;
- сведения о тарифах и ценах на оказываемые виды услуг на железных дорогах России;
- другие сведения, относящиеся к организации и осуществлению перевозок грузов железнодорожным транспортом общего пользования.

6 ТРЕБОВАНИЯ К СОХРАННОСТИ ГРУЗА И БЕЗОПАСНОСТИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1 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 железнодорожном и автомобильном подвижном составе и в контейнерах;
- правила охраны грузов в процессе перевозки, хранения и производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ.

6.2 Охрана груза в пути следования и на железнодорожных станциях должна осуществляться подразделениями военизированной охраны МПС России в соответствии с Положением о военизированной охране на железнодорожном транспорте [4].

6.3 Упаковка и маркировка грузов — по ГОСТ 15846, ГОСТ 19848, ГОСТ 26319 и Правилам перевозок грузов по железным дорогам [2].

6.4 Погрузочно-разгрузочные, складские и сортировочные работы на местах общего пользования грузовых железнодорожных станций должны производиться в соответствии с ГОСТ 12.1.003, ГОСТ 12.3.009 и Правилами техники безопасности и производственной санитарии при погрузочно-разгрузочных работах на железнодорожном транспорте [5].

6.5 Размещение и закрепление грузов на железнодорожном подвижном составе должно соответствовать Правилам перевозок грузов и Техническим условиям погрузки и крепления грузов [6].

6.6 Автотранспортные средства, используемые экспедитором для завоза грузов на места общего пользования железнодорожных станций и вывоза грузов с этих станций, должны соответствовать требованиям ГОСТ 21398, ГОСТ 25478 и Правил технической эксплуатации подвижного состава автомобильного транспорта [7].

6.7 Подъемно-транспортные машины и оборудование, применяемое для производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ при оказании 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.

7 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

7.1 Экологическую безопасность экспедиторских услуг обеспечивают соблюдением установленных требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию используемых технических средств и производственным процессам, содержанию производственных помещений и складов, состоянию вентиляции, водоснабжения, канализации и другим факторам согласно СНиП 2.08.02—89, соответствующим положениям государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ), правил противопожарной безопасности и других действующих нормативных документов.

7.2 При оказании экспедиторских услуг исполнители должны соблюдать нормативы качества окружающей среды:

- предельно допустимые концентрации вредных веществ [8];
- предельно допустимые выбросы и сбросы вредных веществ (по ГОСТ 17.2.3.02);

- предельно допустимые уровни шума, вибрации, магнитных полей и иных физических воздействий [9], [10], [11];
- предельно допустимый уровень радиационного воздействия [13];
- нормативы санитарных и защитных зон [12].

7.3 В процессе транспортно-экспедиторского обслуживания грузоотправителей и грузополучателей не должно быть вредных воздействий на окружающую среду. После получения грузы не должны обладать свойствами, оказывающими вредное воздействие на окружающую среду.

8 МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

8.1 Для контроля качества услуг, предоставляемых экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, используют следующие методы:

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

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

А.1 Квалификация и компетентность обслуживающего персонала экспедиторских и транспортно-экспедиторских организаций должны соответствовать требованиям, установленным для определенных категорий работников в соответствии с действующим законодательством и иными нормативными документами, регламентирующими перевозки грузов или выполнение отдельных видов работ.

А.2 При установлении требований к обслуживающему персоналу экспедиторских и транспортно-экспедиторских организаций учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации (в том числе теоретические знания и умение применять их на практике);
- способность к руководству (для руководящего персонала);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных, технических и руководящих документов по специализации.

А.3 Руководящий персонал экспедиторских и транспортно-экспедиторских организаций должен иметь опыт работы в данной области или должен пройти курс обучения и проверку знаний в соответствии с установленным порядком.

А.4 Инженерно-технические работники, ответственные за безопасное проведение погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ, при назначении на работу, в соответствии с требованиями ГОСТ 12.3.009, должны проходить проверку знаний в соответствии с их должностными обязанностями.

А.5 Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях и утверждены руководителем организации.

А.6 Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает руководитель организации, исходя из требований настоящего стандарта, тарифно-квалификационного справочника работ и профессий с учетом особенностей работы организации.

А.7 Руководитель организации должен систематически совершенствовать знания, квалификацию и профессиональное мастерство персонала.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] Федеральный Закон «О федеральном железнодорожном транспорте», рег. № 153-фз. от 25.08.95 г.
[2] Правила перевозок грузов. Утверждены МПС СССР рег. № 144у от 09.08.65 г.
[3] Правила перевозок экспортных и импортных грузов, следующих через морские порты и пограничные станции не в прямом смешанном сообщении. Утверждены МПС СССР, рег. № 257 от 22.01.91 г.
[4] Положение о порядке охраны грузов и объектов на железнодорожном транспорте Российской Федерации. Утверждено МПС России, рег. № ЦУО-386 от 11.06.96 г.
[5] Правила техники безопасности и производственной санитарии при погрузочно-разгрузочных работах на железнодорожном транспорте. Утверждены МПС СССР, рег. № ЦМ/4771 от 15.02.90 г.
[6] Технические условия погрузки и крепления грузов. Утверждены МПС СССР, рег. № 61у от 19.11.88 г.
[7] Правила технической эксплуатации подвижного состава автомобильного транспорта. Утверждены Минтрансом РСФСР, рег. № 561 от 10.05.90 г.
[8] Предельно допустимые концентрации загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест. Утверждены Заместителем главного государственного санитарного врача СССР, рег. № 5158—89 от 24.11.89 г.
[9] Санитарные нормы допустимого шума в помещениях жилых и общественных зданий и на территории жилой застройки. Утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР, рег. № 3077—84 от 03.08.84 г.
[10] Санитарные нормы допустимых вибраций в жилых домах. Утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР, рег. № 1304—75 от 13.06.75 г.
[11] Предельно допустимые уровни магнитных полей частотой 50 Гц. Утверждены Заместителем главного государственного санитарного врача СССР, рег. № 3206—85 от 15.10.85 г.
[12] Санитарные правила и нормы охраны поверхностных вод от загрязнения. Утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР, рег. № 4630—88 от 04.07.88 г.
[13] Нормы радиационной безопасности. Утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР, рег. № 4392—87 от 26.05.87 г.

УДК 64.024.3.04:006.354 ОКС 03.220.30 Д50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги экспедиторские, железнодорожный транспорт, общие требования, методы контроля

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *Е.Н. Мартемьяновой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95. Сдано в набор 10.02.98. Подписано в печать 02.03.98. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,95. Тираж 165 экз. С223. Зак. 170.

ИПК Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14.
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник", Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru