

Государственный стандарт Российской Федерации

## Экспедиторские услуги на железнодорожном транспорте

### Общие требования

#### 1. РАЗРАБОТАН МПС РФ

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 "Услуги населению"

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

3. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

#### 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, представляющие 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 12.3.003-76 ССБТ. Работы погрузочно-разгрузочные. Общие требования безопасности.

ГОСТ 17.2.02-78 Охрана окружающей Среды. Атмосфера. Правила установки допустимых выбросов вредных веществ промышленными предприятиями.

ГОСТ 15846-79 Продукция, отправленная 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.

#### 3. Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

- 3.1. Железнодорожный транспорт - один из видов транспорта общего пользования, находится в ведении РФ, представляет собой единый производственно-технологический комплекс с входящими в него предприятиями и учреждениями производственного и социального назначения, государственное управление которым осуществляет МПС РФ (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 представляющая 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 представляет 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 укрепление 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 проходе 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 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 предоставляются 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 РФ 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;
- информативности.

### 5.7.1. Комплексность

Предоставление услуг транспортной экспедиции должно обеспечивать возможность получения потребителем не только экспедиторских услуг, относящиеся 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-экспедиорского 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 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

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.
2. При установлении требований к обслуживающему персоналу персонала 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.
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.
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.
5. Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях и утверждены руководителем организации.
6. Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает руководитель организации, исходя из требований настоящего стандарта, тарифно-квалификационного справочника работ и профессий с учетом особенностей работы организации.
7. Руководитель организации должен систематически совершенствовать знаниям, 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 РФ. 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, № ЦМ/477 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 15.10.85г.
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 санитарным врачом СССР, рег. № 4392-87 от 26.05.87 г.