

МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

ПРИКАЗ

30.12.2004

№ 147-СТ

г. Москва

Об утверждении национального стандарта

В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании" приказываю:

1. Утвердить национальный стандарт **ГОСТ Р52297-2004 "Услуги транспортно-экспедиторские. Термины и определения"** с датой введения в действие с 1 марта 2005 г.

Введен впервые.

2. Закрепить **ГОСТ Р52297-2004 "Услуги транспортно-экспедиторские. Термины и определения"** за Управлением технического регулирования и стандартизации.

Руководитель
Федерального агентства
Г.И. Элькин

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. № 147-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»

Введение

Установленные настоящим стандартом термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Приведенные определения можно при необходимости изменить, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определяемых в данном стандарте.

Стандартизованные термины набраны полужирным шрифтом.

Настоящий стандарт должен применяться совместно с:

- ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52298-2004 Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования.

* * * * *

ГОСТ Р 52297-2004

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКИЕ

Термины и определения

Transport and forwarding services. Terms and definitions

Дата введения – 2005-03-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в области транспортно-экспедиторских услуг, осуществляемых при перевозках транспортом любого вида.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы по транспортной экспедиции, входящих в сферу работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

2 Термины и определения

Общие понятия

1 транспортно-экспедиторская услуга: Деятельность экспедитора, направленная на организацию доставки груза от грузоотправителя до грузополучателя.

2 транспортно-экспедиторское обслуживание: Процесс предоставления транспортно-экспедиторских услуг грузоотправителям и грузополучателям в соответствии с договорными обязательствами и установленными нормами и требованиями.

3 груз: Любое имущество, включая живых животных, поддоны и контейнеры, предоставляемое экспедитору для организации перевозки в соответствии с договором транспортной экспедиции.

4 грузоотправитель: Потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя в договоре перевозки.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 7]

5 грузополучатель: Потребитель транспортных услуг, принимающий груз после перевозки и указанный в качестве получателя в договоре перевозки.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 8]

6 договор перевозки: Документ (соглашение) между исполнителем и потребителем транспортных услуг, в котором регламентируются обязательства и взаимная ответственность сторон при перевозке.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 9]

7 грузовые перевозки: Транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 11]

8 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.

9 экспедитор: Сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги при грузовых перевозках.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 13]

10 грузовой экспедитор: Экспедитор, который действует или осуществляет свои функции в качестве представителя грузовладельца или грузоотправителя при перевозке груза в международном сообщении.

11 грузовой консолидатор: Экспедитор, оказывающий услуги по консолидации мелких партий грузов в поездные отправки и организации их доставки за границу.

12 международный экспедитор: Юридическое лицо, которое в соответствии с уставом организует доставку грузов международной торговли.

13 международное экспедирование: Организация доставки грузов международной торговли транспортом всех видов от грузоотправителя до грузополучателя.

14 коносамент: Транспортный документ, устанавливающий полномочия экспедитора в качестве договорного перевозчика или оператора смешанной перевозки грузов.

15 мультимодальная перевозка: Перевозка, при которой один экспедитор организует и осуществляет доставку и перевозку груза от места отправления до места назначения транспортом различных видов, при этом он принимает ответственность за все расстояние перевозки и оформляет единый транспортный документ на перевозку груза.

16 услуги по консолидации мелких отправок грузов: Услуги, заключающиеся в принятии ряда мелких отправок грузов, сборе их в одну сборную отправку и в организации перевозки сборной отправки до места назначения.

17 услуги по деконсолидации сборных отправок грузов: Услуги, заключающиеся в распределении отправок грузов из сборной отправки и доставке грузов грузополучателям.

18 экспедиционное обслуживание: Сопровождение грузов и документов специально назначенным для этого лицом.

Характеристики качества транспортно-экспедиторских услуг

19 показатель качества транспортно-экспедиторской услуги: Количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств транспортно-экспедиторской услуги, составляющих ее качество.

20 надежность транспортно-экспедиторского обслуживания: Совокупность характеристик исполнителя транспортно-экспедиторских услуг, обуславливающая предоставление их потребителям в заданных объемах и качестве в течение установленного времени.

21 своевременность доставки грузов (багажа): Характеристика транспортной услуги, обуславливающая прибытие грузов (багажа) в конечный пункт в соответствии с установленными договором сроками или объявленным расписанием.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 23]

22 сохранность перевозки грузов (багажа): Характеристика транспортной услуги, обуславливающая перевозку грузов (багажа) без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений.
[ГОСТ Р 51006-96, статья 24]

23 управление качеством транспортно-экспедиторских услуг: Методы и деятельность оперативного характера, осуществляемые экспедитором и направленные на удовлетворение требований к качеству транспортно-экспедиторских услуг.

24 проверка качества транспортно-экспедиторских услуг: Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие полученных результатов деятельности в области качества транспортно-экспедиторских услуг запланированным, а также эффективность их внедрения.

Алфавитный указатель терминов

груз
грузоотправитель
грузополучатель
договор перевозки
коносамент
консолидатор грузовой
надежность транспортно-экспедиторского обслуживания
обслуживание транспортно-экспедиторское
обслуживание экспедиционное
перевозка мультимодальная
перевозки грузовые
перевозчик
показатель качества транспортно-экспедиторской услуги
проверка качества транспортно-экспедиторских услуг
своевременность доставки грузов (багажа)
сохранность перевозки грузов (багажа)
управление качеством транспортно-экспедиторских услуг
услуга транспортно-экспедиторская
услуги по деконсолидации сборных отправок грузов
услуги по консолидации мелких отправок грузов
экспедирование международное
экспедитор
экспедитор грузовой
экспедитор международный

МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

ПРИКАЗ

30.12.2004

№ 148-СТ

г. Москва

Об утверждении национального стандарта

В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании" приказываю:

1. Утвердить национальный стандарт **ГОСТ Р52298-2004 "Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования"** с датой введения в действие с 1 марта 2005 г.

Введен впервые.

2. Закрепить **ГОСТ Р52298-2004 "Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования"** за Управлением технического регулирования и стандартизации.

Руководитель
Федерального агентства
Г.И. Элькин

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»

* * * * *

ГОСТ Р 52298-2004

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;
- 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 грузополучателем 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 недостатке, 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 относятся:

- 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 относятся:

- 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 относятся:

- 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 относятся:

- 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 относятся:

- 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, пропав 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 конферного 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.