

УДК 656.236.2

В. С. ЗАЙЧИК, кандидат технических наук, Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА В СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Рассматривается классификация услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте, с точки зрения оценки качества их выполнения и соответствия ожиданиям клиентов.

Следствием все возрастающей конкуренции на транспортном рынке является повышение уровня запросов клиентов к предоставляемым услугам. Маркетинговые исследования показывают, что ряд требований (например, соблюдение сроков доставки грузов, полнота информационного обслуживания и т. д.) из желательных постепенно переходят в категорию обязательных с точки зрения потребителей. Вместе с тем, на железнодорожном транспорте при наличии широкой номенклатуры услуг, а также обширном территориальном распределении объектов предоставления возникает проблема стабильности обслуживания.

Основным инструментом, который позволяет решить данную проблему и добиться повышения

качества услуг, являются внутренние и внешние аудиты на соответствие установленным общегосударственными техническими нормативными правовыми актами (ТНПА), которые разработаны для трех крупных классификационных групп услуг:

- 1) по ремонту и техническому обслуживанию подвижного состава;
- 2) по перевозке пассажиров и грузов;
- 3) при перевозке пассажиров и грузов.

При этом конкретная номенклатура требований должна устанавливаться дифференцированно в зависимости от результатов идентификации услуги, т. е. отнесения ее к соответствующей подгруппе по классификации, представленной на рисунке 1.

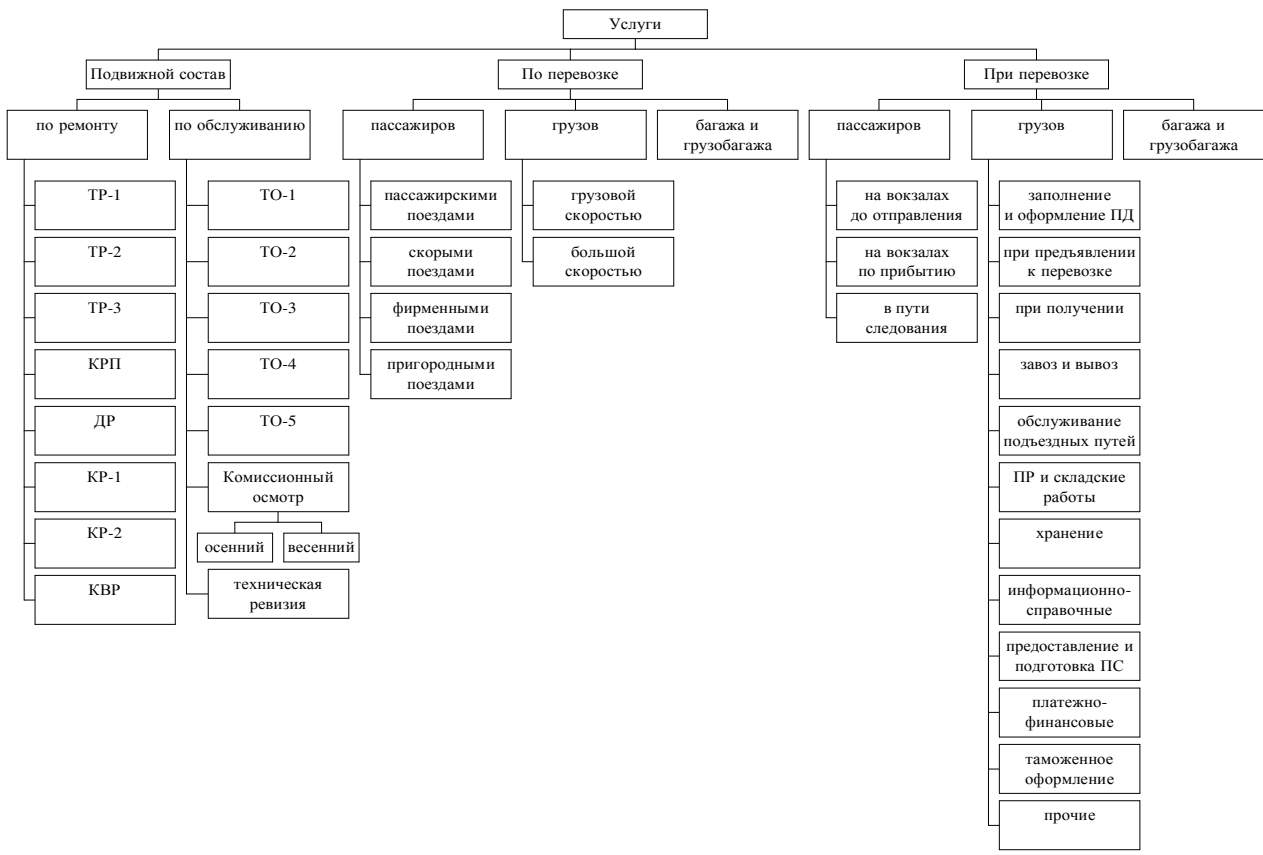


Рисунок 1 – Классификация услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте, с точки зрения оценки их качества

Классификация услуг первой группы установлена СТБ 1453 и включает в себя следующие виды технического ремонта и обслуживания:

1 Техническое обслуживание для предупреждения появления неисправностей, поддержания подвижного состава в работоспособном и надле-

жащем санитарно-гигиеническом состоянии, обеспечивающем его устойчивую, безаварийную работу и пожарную безопасность (ТО-1, ТО-2 и ТО-3).

2 Техническое обслуживание для обточка бандажей колесных пар без выкатки из-под подвижного состава с целью поддержания оптимальной величины проката и толщины гребней (ТО-4).

3 Техническое обслуживание для подготовки подвижного состава в запас и резерв Белорусской железной дороги, а также для эксплуатации после изъятия из запаса и резерва (ТО-5).

4 Техническое обслуживание, имеющее сезонный характер (осенний и весенний комиссионные осмотры и технические ревизии).

5 Текущие ремонты для восстановления основных эксплуатационных характеристик и работоспособности подвижного состава путем ремонта или замены отдельных аппаратов, узлов и агрегатов, регулировки и испытания, а также частичной модернизации (ТР-1, ТР-2, ТР-3).

6 Капитальный ремонт с продлением полезного срока службы (КРП).

7 Деповской ремонт для обеспечения работоспособности единиц подвижного состава до следующего планового ремонта (ДР).

8 Капитальный ремонт для восстановления эксплуатационных характеристик, исправности и ресурса (срока службы) подвижного состава путем замены, ремонта изношенных и поврежденных агрегатов, узлов и деталей, а также модернизации (КР-1).

9 Капитальный ремонт для восстановления эксплуатационных характеристик, исправности и полного ресурса (срока службы) всех агрегатов, узлов и деталей, включая базовые, путем полной замены проводов и кабелей, а также модернизации (КР-2).

10 Капитально-восстановительный ремонт с заменой неисправных и морально устаревших узлов и отдельных деталей новыми и отремонтированными с последующим продлением срока службы подвижного состава (КВР).

Следует отметить, что при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава уделяется постоянное повышенное внимание внутренним аудитам, что обусловлено повышенными требованиями безопасности на железнодорожном транспорте. Эти услуги являются материальными, что позволяет установить четкие критерии оценки результатов их предоставления, а также методы их подтверждения путем испытаний, экспертиз или расчетов.

Основными потребителями являются предприятия железнодорожного транспорта либо тесно связанные с железнодорожными администрациями операторские компании или грузовладельцы, что позволяет установить достаточно жесткие

требования к процессам оказания данных услуг и персоналу. В связи с этим процедура оценки не вызывает больших затруднений, что подтверждается практикой.

Несколько иная ситуация с услугами, оказываемыми пассажирам и грузовладельцам. В данном случае весь комплекс распределяется по двум оставшимся группам вне зависимости от субъекта предоставления. При этом услуги второй группы предоставляются, как правило, самим перевозчиком, а для оказания услуг третьей группы могут быть также привлечены сторонние организации, не имеющие отношения к транспортному комплексу.

Таким образом, при перевозке пассажиров классифицируются услуги:

- по перевозке пассажирскими, скорыми, фирменными и пригородными поездами;
- на железнодорожном вокзале до отправления поезда и по прибытию к месту назначения;
- в пути следования.

К услугам, предоставляемым на железнодорожном вокзале до отправления поезда и по прибытию к месту назначения, относятся:

- 1 Обеспечение проездными документами:
 - а) предварительная и суточная продажа на проезд «туда» и «обратно» (включая реализацию билетов на следование от другой станции);
 - б) прием групповых заявок на резервирование мест в поездах с последующим оформлением;
 - в) переоформление билета на ранее отправляющийся поезд или в вагон вышеоплачиваемой категории;
 - г) оформление возврата платежей в случае отказа от поездки;
 - д) бронирование мест в поездах, с последующим оформлением в кассе брони;
 - е) доставка проездных документов пассажиру в пределах населенного пункта.

2 Хранение ручной клади на вокзалах:

- а) предоставление ячейки автоматической камеры хранения, а также ее принудительное вскрытие при необходимости;
- б) предоставление мест в стационарной камере хранения;
- в) хранение найденных вещей.

3 Информационно-справочное обслуживание:

- а) предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;
- б) выдача справки о пассажирских перевозках в устной форме;
- в) реализация расписания движения поездов;
- г) уведомление о времени прибытия и отправления поездов по сети громкоговорящего оповещения, а также передача объявлений.

4 Предоставление мест для ожидания отправления поезда и отдыха:

- а) в залах ожидания (в том числе повышенной комфортности);
- б) в комнатах длительного отдыха и/или гостиницах;
- в) в комнате матери и ребенка;
- г) бронирование мест.

5 Услуги носильщиков по переноске ручной клади из вагона (в вагон) в пределах привокзальной площади.

6 Услуги общественного питания, розничной торговли, бытового обслуживания.

7 Оказание первой медицинской помощи.

8 Подготовка и заключение договора страхования, включая расчет, оформление и оплату страховых взносов.

К услугам, предоставляемым в пути следования, относятся:

1 Обслуживание пассажиров:

- а) предоставление постельного белья, предметов личной гигиены;
- б) уборка салона, купе, санузлов;
- в) выдача настольных игр, одежных и сапожных щеток;
- г) пользование медицинской аптечкой и оказание первой медицинской помощи;
- д) реализация чайной продукции, продуктов питания, напитков;
- е) продажа сувениров, газет, журналов;
- ж) организация питания в вагонах-ресторанах (купе-буфетах);

з) трансляция по сети громкоговорящего оповещения развлекательных программ.

2 Информационно-справочное обслуживание:

- а) предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;

б) выдача справки о пассажирских перевозках в устной форме;

в) уведомление о прибытии и отправлении поездов по сети громкоговорящего оповещения.

3 Перевод пассажиров в вагон вышеоплачиваемой категории.

К услугам, предоставляемым при перевозке багажа или грузобагажа, относятся:

1 Информационно-справочное обслуживание:

- а) предоставление информации путем вывешивания справочных материалов о перевозке багажа и грузобагажа на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;

б) выдача справки о перевозках багажа и грузобагажа в устной форме;

в) уведомление получателей о прибытии в их адрес багажа и грузобагажа по телефону, почте,

телеграфу, электронным средствам телекоммуникаций.

2 Расчет, оформление и оплата перевозки:

- а) оформление перевозочных документов;
- б) расчет платежей и оплата перевозки;
- в) оформление и возврат платежей в случае отказа от перевозки.

3 Прием и выдача багажа и грузобагажа.

4 Погрузочно-разгрузочные работы.

5 Хранение багажа и грузобагажа на складе.

6 Упаковка.

7 Нанесение транспортной маркировки:

- а) подготовка трафаретов и непосредственное нанесение маркировки на места;
- б) предоставление бирок, других средств и материалов для нанесения маркировки.

8 Определение массы.

9 Доставка багажа и грузобагажа на вокзал и с вокзала.

10 Объявление ценности:

- а) расчет, оформление и прием оплаты сбора за объявление ценности;
- б) рассмотрение заявки на возмещение и выплата стоимости при утере багажа и грузобагажа с объявленной ценностью.

Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте грузовладельцам, классифицируются следующим образом:

1 Перевозка грузов:

- а) грузовой скоростью;
- б) большой скоростью.

2 Заполнение и оформление перевозочных документов (ПД):

а) оформление транспортной железнодорожной накладной и комплекта перевозочных документов;

б) переадресовка грузов и ее оформление;

в) оформление претензий и исков по перевозке;

г) переоформление перевозочных документов в международном сообщении;

д) присвоение кода грузоотправителю и грузополучателю;

е) раскредитование перевозочных документов по заявке грузополучателя;

ж) оформление других документов, необходимых для заключения договора перевозки, предъявления и получения груза (фитосанитарный сертификат и ветеринарное свидетельство и т. д.);

з) оформление страхования и объявление ценности;

и) предоставление бланков перевозочных и других документов.

3 Услуги, связанные с предъявлением груза к перевозке:

а) изменение по просьбе грузоотправителя предусмотренной заявкой станции отправления;

б) замена одного рода груза другим в пределах номенклатуры;

в) контроль за соблюдением комплектной отгрузки оборудования.

4 Услуги, связанные с получением груза на станции назначения:

а) снятие пломб и запорно-пломбировочных устройств (ЗПУ), установленных на вагоне (контейнере);

б) участие приемосдатчика в выдаче грузов, взвешивании и перевеске подвижного состава;

в) составление коммерческого акта в случаях, не предусмотренных Уставом железнодорожного транспорта.

5 Завоз и вывоз грузов на/с мест общего пользования станций:

а) доставка грузов автомобильным транспортом от склада грузоотправителя до склада станции отправления;

б) доставка грузов автомобильным транспортом от склада станции назначения до склада грузополучателя.

6 Обслуживание железнодорожного подъездного пути:

а) комиссионный осмотр (обследование) технического состояния подъездного пути и составление соответствующего акта;

б) подготовка материалов для заключения договора на эксплуатацию и обслуживание подъездных путей, а также на подачу и уборку вагонов;

в) подача и уборка вагонов с/на подъездной путь (в том числе по расписанию (согласованному времени));

г) подборка вагонов для подачи на грузовые фронты и расстановка;

д) выполнение за ветвевладельца отдельных технологических операций, связанных с подачей и уборкой вагонов (открытие ворот, перевод ручных стрелок и т. д.), а также с текущим содержанием путевого хозяйства.

7 Погрузочно-разгрузочные (ПР) и складские работы:

а) погрузка и выгрузка грузов из вагонов, контейнеров, автомобилей на складах грузоотправителей и грузополучателей, а также на станциях отправления и назначения;

б) предоставление в пользование погрузочно-разгрузочных машин и фронтов погрузки-выгрузки;

в) взвешивание или определение массы груза;

г) комплектование отправок и укрупнение грузовых единиц;

д) формирование и расформирование транспортных пакетов;

е) нанесение маркировки;

ж) упаковка, увязка и обшивка грузов;

з) ремонт транспортной тары и упаковки;

и) подача сжатого воздуха для выгрузки.

8 Хранение грузов:

а) в крытых складских помещениях и на открытых площадках;

б) на складах временного хранения и таможенных складах;

в) в вагоне или контейнере;

г) предоставление в пользование крытых складов и открытых площадок.

9 Информационно-справочное обслуживание:

а) предоставление информации в товарных конторах и других подразделениях путем вывешивания справочных материалов на стендах, предоставление ТНПА и т. д.;

б) изготовление копий документов (учетных карточек, памяток приемосдатчика и т. д.);

в) передача информации по просьбе клиента с использованием телетайпа, факса, телеграфа, электронных средств телекоммуникаций;

г) консультации по вопросам, связанным с перевозкой и ее оформлением, включая предварительный расчет провозной платы;

д) уведомление грузополучателя об отправлении и подходе в его адрес груза;

е) уведомление грузоотправителя о прибытии груза на станцию назначения и выдаче его грузополучателю;

ж) уведомление грузоотправителя (грузополучателя) о пересечении грузом государственной границы, прибытии в порт, погрузке на борт судна, обнаружении коммерческих неисправностей в пути следования, выполнении в процессе перевозки графика (срока) доставки, текущем местонахождении груза;

з) проведение технической учебы по вопросам погрузки и крепления грузов на подвижном составе и в контейнерах;

и) проведение контроля и определение знаний общих требований технических условий погрузки и крепления грузов;

к) разработка, проверка и согласование чертежей, схем и выполнение расчетов для погрузки и крепления грузов, не предусмотренных техническими условиями;

л) разработка и согласование местных норм загрузки вагонов.

10 Предоставление, подготовка к перевозке и дополнительное оборудование подвижного состава (ПС) и контейнеров:

а) предоставление вагонов и контейнеров под погрузку по дополнительным заявкам;

б) замена одного рода ПС другим по заявке;

в) предоставление в пользование вагонов и контейнеров (в том числе и иностранным железным дорогам);

г) отбор вагонов для грузов, предназначенных для поставки на экспорт;

д) крепление грузов в вагонах и контейнерах;

е) установка ЗПУ на вагон (контейнер);

- ж) предоставление в пользование пломбирочных тисков и установка пломб;
- з) предоставление в пользование многооборотных полужестких строп;
- и) предоставление средств пакетирования;
- к) очистка (промывка, пропарка) ПС от остатков ранее перевозимых грузов;
- л) предоставление в пользование и установка съемного оборудования и приспособлений в грузовой вагон;
- м) оборудование вагонов-теплушек для охраны или сопровождения грузов;
- н) комиссионный осмотр ПС сторонних организаций и выдача разрешения на право выхода на железнодорожные пути общего пользования.

11 Платежно-финансовые услуги:

- а) оформление и прием оплаты провозных платежей, сборов и штрафов;
- б) проведение расчетных операций за перевозку и перевалку грузов с отдельными станциями, портами и пристанями, проведение погрузочно-разгрузочных, складских и иных работ, выполняемых при отправлении и прибытии;
- в) осуществление оплаты за перевозку по транзитным железным дорогам (в т. ч. иностранным) и железной дороге страны назначения;
- г) расчет сумм претензий и исков;
- д) выполнение платежей, связанных с таможенными формальностями;
- е) проведение оплаты страховых сборов.

12 Таможенное оформление грузов и транспортных средств:

- а) составление экспортной, импортной, статистической деклараций, паспорта сделки и других документов, необходимых для таможенного оформления, с последующим предъявлением их в таможенные органы;
- б) консультации по вопросам, связанным с таможенным оформлением;
- в) участие специалиста в натурном досмотре вагонов и грузов таможенными органами;
- г) декларирование грузов.

13 Прочие услуги:

- а) предоставление в пользование весоповерочного вагона с обслуживающим персоналом;
- б) выполнение работ по обслуживанию, ремонту и поверкам весовых приборов;
- в) предоставление в пользование тележек и перестановка вагонов на тележки другой колеи;

г) перегрузка грузов при использовании вагонов разной ширины колеи;

д) охрана груза в пути следования и на станциях отправления и назначения;

е) выдача разрешения на внутростанционные перевозки;

ж) передача грузоотправителем железной дороге ответственности за крепление груза на открытом подвижном составе;

з) проведение соударений вагонов для проверки правильности разработанных чертежей, расчетов и схем погрузки и крепления грузов на подвижном составе и в контейнерах;

и) другие услуги, оказываемые при перевозке грузов железнодорожным транспортом и вводимые действующими прејскурантами, тарифной политикой и другими актами.

Полученная классификация позволяет однозначно идентифицировать услуги и четко сопоставить им комплекс технических и технологических требований, выполнение которых необходимо для поддержания качества обслуживания на должном уровне. Ее применение обусловлено действующими в рамках Национальной системы подтверждения соответствия ТНПА при работах по сертификации.

Список литературы

- 1 ТКП 5.1.04-2004 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации продукции. Основные положения. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 17 с.
- 2 СТБ 1493-2004 Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Общие требования. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 15 с.
- 3 СТБ П 5.3.12-2004 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 20 с.
- 4 СТБ П 1494-2004 Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте при перевозке грузов. Общие требования. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 11 с.
- 5 СТБ 1453-2004 Услуги по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава железнодорожного транспорта. Общие технические условия. – Мн. : БелГИСС, 2004 – 14 с.
- 6 СТБ 5.3.09-2004 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг по техническому ремонту подвижного состава железнодорожного транспорта. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 19 с.

Получено 20.08.2009

V. S. Zaichyk. Classification of services of railway transport is in system of estimation of quality.

There are reviewed classification of services, given on a railway transport is examined, from point of estimation of quality of their implementation and accordance to expectations of clients.