

Тема 4. ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В СТРУКТУРЕ ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ

- 4.1. Экспедиторская деятельность в транспортной логистике
- 4.2. Субъекты транспортно-экспедиционного обслуживания
- 4.3. Классификация транспортно-экспедиторских услуг
- 4.4 Требования к качеству экспедиционных услуг

4.1. Экспедиторская деятельность в транспортной логистике [7]

Многообразие транспортно-экспедиционных операций предопределяет значительное количество коммерческих, деловых, информационных контактов организаций, юридических и физических лиц и обширную гамму правовых отношений между ними.

Одной из форм правовых отношений в транспортной экспедиции является *договор поручения* (гл. 49 Гражданского кодекса Республики Беларусь – ГК РБ).

По договору поручения одна сторона (поверенный) обязуется совершить от имени и за счет другой стороны (доверителя) определенные юридические действия. Права и обязанности по сделке, совершенной поверенным, возникают непосредственно у доверителя.

По данному договору поверенный обязуется совершить от имени и за счет доверителя (принципала, участвующего в операции от своего имени и за свой счет) определенные юридические действия в его интересах.

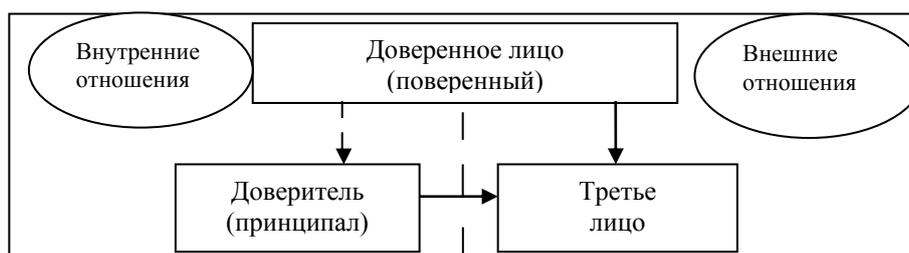


Рис. 4.1. Схема отношений принципала, поверенного и третьего лица по договору поручения:

- > заключение коммерческой сделки;
- - - -> заключение договора поручения

На рис. 4.1 представлена схема отношений участников по договору поручения.

Поверенный в данном случае действует как представитель и помощник принципала в его отношениях с третьими лицами. При этом поверенный действует только в границах тех полномочий, которыми наделяет его принципал.

Принципал же, в свою очередь, может оформить сделку с третьим лицом и напрямую, поручив поверенному контроль ее исполнения.

Другой формой правовых отношений в транспортной экспедиции является представительство (гл. 10 ГК РБ), основанное на доверенности.

Доверенностью признается письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому для представительства перед третьими лицами, удостоверенное в предусмотренном порядке. Письменное уполномочие на совершение сделки представителем может быть представлено представляемым непосредственно соответствующему третьему лицу.

Тех представителей, которые действуют по доверенности грузовладельца (грузоотправителя или грузополучателя), или поверенных, которые действуют от имени грузовладельца и за его счет по договору поручения (комиссии), называют экспедиторами, а операции, которые они выполняют по договору транспортной экспедиции, считаются транспортно-экспедиционными.

Представителей, действующих по доверенности перевозчиков, или поверенных, действующих от имени и за счет перевозчиков по договору поручения (комиссии), называют агентами или брокерами, а выполняемые ими операции по договору транспортного агентирования называют агентскими или брокерскими, соответственно.

Исходя из трактовки терминов «представительство» и «договор поручения» по ГК РБ агент или экспедитор не несет ответственности перед третьими лицами и принципалом, если они действуют от имени этого принципала и в рамках полномочий, от него полученных, а их действия не содержат признаков вины.

Агент или экспедитор являются лишь связующим звеном между принципалом и третьими лицами. Соответственно любая сделка, подписанная агентом или экспедитором от имени своего принципала, создает определенные права и обязанности между принципалом и третьим лицом.

Однако экспедитор или агент могут выполнять определенные действия и без полномочий принципала, когда они полностью уверены в их целесообразности и в том, что впоследствии принципал одобрит эти действия. Утверждение принципалом договора, заключенного агентом или экспедитором без уведомления принципала, называется ратификацией. В то же время экспедитор или агент может не выполнять отдельные поручения принципала, если есть предположение, что их выполнение принесет ущерб принципалу и что принципал впоследствии не примет такое действие.

Вышесказанному дается описание в ст. 184 гл. 10 ГК РБ «Заключение сделки неуполномоченным лицом»:

1. При отсутствии полномочий действовать от имени другого лица или при превышении таких полномочий сделка считается заключенной от имени и в интересах совершившего ее лица, если только другое лицо (представляемый) впоследствии прямо не одобрит данную сделку.

2. Последующее одобрение сделки представляемым создает, изменяет и прекращает для него гражданские права и обязанности по данной сделке с момента ее совершения.

Необходимость прибегать к услугам экспедиторов и агентов для грузовладельцев и перевозчиков изначально предопределялась проблемой поиска партнеров. Так, у грузовладельцев существует объективная потребность в сбыте своей продукции, для чего им приходится обращаться к услугам перевозчиков. Напротив, перевозчики заинтересованы в гарантированном сбыте своих услуг грузовладельцам. Для этого и грузовладельцам, и перевозчикам выгодно обращаться к профессиональным посредникам (экспедиторам и агентам) на рынке транспортных услуг.

Наряду с поиском партнера, который бы удовлетворял транспортные потребности клиента, экспедиторы и агенты выполняют и другие функции, возложенные на них по договору транспортной экспедиции и транспортного агентирования, соответственно. Основной функцией экспедитора является забота о грузе, а основной функцией агента является забота о транспортных средствах.

Таким образом, объект работы экспедитора – груз, а объект работы агента – транспортные средства.

На рис. 4.3 представлено положение экспедитора и агента на рынке транспортных услуг. Однако на практике функции экспедитора и агента чаще всего выполняет транспортно-экспедиционная организация, которая интегрирует в себе деятельность экспедиторов и агентов.

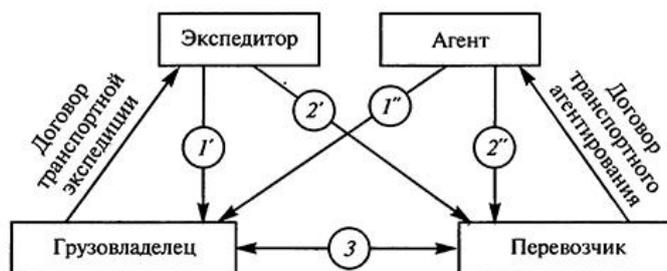


Рис. 4.3 Положение экспедитора и агента на рынке транспортных услуг:

1^I – работа с грузом; 2^I – поиск перевозчика; функции агента: 1^{II} – поиск грузовладельца; 2^{II} – работа с транспортным средством; 3 – заключение договора перевозки

Мировое экономическое сообщество последовательно превращается в целостную экономическую систему, все более отчетливо прослеживается тенденция активизации экономического взаимодействия различных стран, которое, в свою очередь, проявляется в глобализации бизнес-процессов, активном развитии интернациональных проектов, интеграции торговых систем. Естественным следствием этого является изменение структуры и параметров материальных потоков – увеличение объемов товарооборота, увеличение скорости движения единицы товара по логистической сети, удлинение и усложнение цепочек доставки товара, увеличение удельного веса транспортных издержек в затратах.

Все это приводит к тому, что транспортная отрасль, являющаяся вспомогательной по отношению к производственной, играет все более значимую роль в организации бизнес-процессов производства и реализации товаров. Именно эти факторы послужили причиной того, что сегодня все активнее развиваются интермодальные перевозки, которые включают в себя не только процесс непосредственного перемещения товара, но и экспедиционные операции.

От четкости и своевременности выполнения транспортно-экспедиционных операций напрямую зависит доля транспортных издержек в себестоимости товаров. В Западной Европе доля транспортных издержек составляет 7–8%, в Беларуси этот показатель колеблется от 15 до 30%, что свидетельствует о значительных резервах.



Рис. 4.4. Взаимосвязь транспортного процесса доставки товара и транспортно-экспедиционного обслуживания:

1 – подготовка груза к перевозке (проверка качества, количества груза, упаковывание, маркировка и т. д.); 2 – погрузка груза на подвижный состав; 3 – перегрузка груза с одного вида транспорта на другой; 4 – разгрузка груза; 5 – промежуточное хранение груза (формирование, расформирование и переформирование отправок); 6 – складирование груза; 7 – выбор рационального варианта доставки груза потребителю; 8 – расчет стоимости доставки груза; 9 – осуществление расчетов с потребителями груза; 10 – контроль продвижения груза; 11 – выполнение консалтинговых операций; 12 – оформление транспортной и товаросопроводительной документации

Экспедиторская деятельность является неотъемлемой частью транспортного процесса и охватывает комплекс сложных и трудоемких работ, связанных с перевозкой грузов, но выходящих за пределы обязанностей перевозчика. Если деятельность перевозчика сосредоточена на выполнении транспортного процесса, то деятельность экспедитора направлена на товар.

Основные транспортно-экспедиционные операции и услуги, сопутствующие транспортному процессу доставки товара, представлены на рис. 4.4.

Развитие транспорта за последние десятилетия претерпело существенные изменения. Возросшие требования к качеству доставки товаров, с одной стороны, и ужесточение экологических требований к транспорту – с другой, вызвали расширение использования смешанных и, главным образом, комбинированных перевозок. Процесс доставки усложняется, в нем появляется больше этапов при одновременном повышении требований к соблюдению графиков и сроков доставки. Постоянное развитие специализации труда ведет к усилению интеграции транспорта в технологические процессы производства и распределения товаров.

Все эти факторы в совокупности и вызывают повышение роли транспортно-экспедиторского обслуживания в процессе доставки товаров, чему способствуют уменьшение количества ограничений в международной торговле, более свободный режим границ, значительные финансовые инвестиции в инфраструктуру транспортной сферы, а также стабильная законодательная база на национальном и международном уровне.

За последние годы значительно укрепились международные связи в транспортной сфере, были предприняты конкретные шаги по улучшению взаимопонимания в выработке основных принципов единой транспортной политики на различных уровнях.

Особенно важно, что в транспортной политике наступил переломный момент, поскольку отмеченный рост транспортных потоков не может управляться традиционными методами. Учитывая расширение роли и значение транспортной инфраструктуры, необходимы новые целевые установки и подходы в вопросах ценообразования, инвестиций и управления.

В настоящее время рост международных перевозок существенно опережает рост внутренних. Поэтому весьма актуальными представляются вопросы развития транспортно-экспедиторского обслуживания в транспортном обеспечении внешней торговли, совершенствования услуг и технологий, направленных на снижение транспортных издержек, и сокращения времени доставки грузов.

4.2. Субъекты транспортно-экспедиционного обслуживания [7]

Рассматривая логистическую систему транспортно-экспедиторского обслуживания, необходимо выделить ее основных субъектов.

Классификация субъектов транспортно-экспедиторского обслуживания представлена на рис. 4.5. Все субъекты транспортно-экспедиторского обслуживания можно с некоторой степенью условности разделить на три основные группы.

Государственные органы, являющиеся непосредственными, прямыми или косвенными субъектами транспортно-экспедиторского обслуживания.

Государству чаще всего принадлежат дороги, порты, склады, мосты и другие сооружения, имеющие значение для транспортирования груза. Государство, действуя в лице таможенных и пограничных органов, администраций портов, аэропортов, автомобильных и железных дорог, прямо участвует в транспортном процессе, является регулирующим и контролирующим органом, формирующим правовую основу для транспортно-экспедиционной деятельности.

Потребители транспортных услуг – лица, заинтересованные в осуществлении перевозки. К ним относятся производители продукции и ее покупатели, посредники, причем к последним можно отнести любой субъект транспортно-экспедиторского обслуживания из третьей группы.

Организации, оказывающие услуги в процессе доставки груза.

Основными организациями, оказывающими услуги, являются следующие субъекты транспортно-экспедиторского обслуживания:

Перевозчики – организации, осуществляющие непосредственно перемещение груза, располагающие своим подвижным составом и всеми лицензиями, необходимыми для осуществления конкретных видов перевозок. Перевозчики могут работать как напрямую с потребителем транспортных услуг, так и посредством экспедиторов.

Транспортно-экспедиционные организации – организации, оказывающие широкий спектр услуг, связанных с доставкой груза от отправителя до получателя.

Агентские (брокерские) организации – организации, оказывающие услуги, связанные с использованием транспортных средств, их эксплуатацией и арендой.

Транспортные и грузовые терминалы, склады – организации, располагающие мощностями для хранения, складирования, консолидации и распределения грузов. Задача терминальных комплексов заключается в обеспечении единства транспортного процесса, грузопереработки, временного складирования, согласованной передачи груза с одного вида транспорта на другой.



Рис. 4.5. Классификация субъектов транспортно-экспедиционного обслуживания

Терминальные комплексы, в зависимости от сферы деятельности, направлены на оказание следующих основных услуг:

- согласование сроков прибытия и отправки грузов при перегрузке их с одного вида транспорта на другой;
- выполнение погрузочно-разгрузочных работ;
- временное складирование груза;
- организация длительного хранения;
- комплектация отправок;
- выполнение тарно-упаковочных операций;
- оформление транспортных документов;
- оказание информационных услуг.

Страховые организации – организации, предоставляющие услуги по страхованию грузов, транспортных средств и ответственности перевозчика или экспедитора, с целью создания для субъектов, участвующих в доставке груза, гарантии компенсации предполагаемых при перевозке убытков и упрощения получения такой компенсации.

Стивидорные организации – организации, предоставляющие услуги по осуществлению погрузо-разгрузочных работ и располагающие комплексом необходимых для их осуществления средств.

Тальманские организации – организации, предоставляющие услуги по подсчету груза при погрузке на судно и выгрузке с него.

Обычно к услугам тальманов прибегают при приеме и сдаче грузов, перевозимых по счету грузовых мест. На основе документов по учету грузов происходит разбор претензий и исков, касающихся недостачи груза.

Консалтинговые организации – организации, предоставляющие следующие услуги:

- проведение маркетинговых исследований по конъюнктуре транспортных рынков;
- консультирование стороны (или сторон) предстоящей внешнеторговой сделки с целью разработки транспортных условий договора купли-продажи, в том числе выбора базисного условия поставки;
- определение оптимального маршрута перевозки груза, способов его доставки, видов транспорта, пунктов перегрузки груза;
- выбор перевозчиков;
- определение стоимости доставки груза и транспортной составляющей в контрактной цене товара;
- определение сроков доставки груза.

Логистические организации – организации, предоставляющие услуги по организации оптимальных грузопотоков различными видами транспорта, комплектованию групп товаров, способам оптимизации перевозок между различными видами транспорта и т. п. Логистические организации проводят изучение потребностей клиентуры с целью более качественного ее обслуживания и представляют результаты таких исследований в виде рекомендаций или необходимых логистических услуг.

Ассоциации сюрвейеров – организации, предоставляющие услуги, связанные с обследованием транспортных средств, транспортного оборудования и грузов с целью выявления их состояния (на момент осмотра), которое подтверждается сюрвейерным актом. Сюрвейерный акт служит одним из доказательств при разрешении споров в случае порчи, повреждения или утраты объекта.

Лизинговые организации – организации, предоставляющие в аренду транспортные средства и транспортное оборудование организации-арендатору, которая постепенно (обычно в течение 5-7 лет) погашает задолженность по мере использования имущества. Государство, как правило, создает лизинговым организациям льготные условия получения кредитов для покупки оборудования, которое затем сдается в аренду

(лизинг). По окончании срока договора лизинга арендатор либо совершает покупку имущества по остаточной стоимости, либо пролонгирует срок лизингового договора, либо возвращает имущество лизинговой организации.

Совокупность потребителей транспортных услуг образует клиентурный рынок, который является элементом логистической системы транспортно-экспедиторского обслуживания.

В табл. 4.1 представлена краткая характеристика транспортно-экспедиционных клиентурных рынков. При работе на этих рынках рекомендуется следовать трем основным концепциям.

Концепция экономичности системы: грузоотправители и грузополучатели в условиях рынка предпочитают пользоваться услугами той организации, которая предложит минимальные тарифы на перевозки и услуги. Вывод: каждая транспортно-экспедиционная организация независимо от количества и качества уже имеющихся в его распоряжении средств, должна постоянно заниматься вопросами экономии затрат.

Концепция качества системы: клиенты предпочтут услуги более высокого качества. Под качеством следует понимать выполнение перевозок и услуг без потерь, своевременно, с полным комплексом услуг для клиента и по доступным тарифам.

Концепция расширения рынка: рынок транспортно-экспедиционных услуг расширяется, поэтому организация на основе изучения потребностей клиентуры должна расширять перечень выполняемых перевозок и услуг, осуществлять их рекламу с целью привлечения большего количества клиентов.

Таблица 4.1

Виды транспортно-экспедиционных клиентурных рынков

Вид рынка	Характеристика
Рынок отправителей и получателей строительных грузов	Массовость партий грузов, значительные объемы перевозок, относительно небольшие расстояния доставки грузов
Рынок отправителей и получателей сельскохозяйственных грузов	Сезонность отправок, массовость отправок, повышенные требования к сохранности грузов, значительные расстояния доставки (до 800–1000 км и более)
Рынок отправителей и получателей торговых грузов	Мелкопартионность отправок, большая номенклатура продовольственных и непродовольственных товаров, относительно небольшие расстояния перевозок (кроме импортных грузов)
Рынок отправителей и получателей промышленных грузов	Нестабильные партии грузов, повышенные требования к срочности доставки, значительные расстояния перевозок
Рынок потребителей транспортно-экспедиционных операций и услуг	Наиболее развит в международном товарообмене, расширяется в географическом и номенклатурном направлениях; наиболее восприимчив к инновациям, в том числе в технологии

Состав потребителей транспортно-экспедиционных услуг можно разделить на несколько групп:

- производственные предприятия (нефтеперерабатывающие заводы, щебеночные карьеры, химические комбинаты), перевозящие продукцию собственного производства посредством организаций-экспедиторов;
- строительные организации;
- торговые организации (оптовые и розничные продавцы, супермаркеты, универмаги);
- организации социально-культурной сферы (театры, музеи);
- остальные организации, нуждающиеся в предоставлении данного рода услуг внутренними, транзитными и импортно-экспортными перевозками;
- частные лица.

В работе с потребителями транспортно-экспедиторских услуг организации-экспедиторы также сталкиваются с рядом проблем, в числе которых:

- несвоевременность оплаты услуг по договорам;
- неоперативность предоставления необходимой отгрузочной информации;
- нестабильность грузопотоков;
- низкая платежеспособность потребителей (особенно местных потребителей);
- неточность при заполнении накладных при отправлении;
- изменение заявок на перевозку грузов в процессе исполнения договоров;
- задержка в оплате согласованных объемов перевозок;
- несоблюдение норм оборота подвижного состава собственности организаций-экспедиторов;
- желание работать в кредит (частичная предоплата).

4.3. Классификация транспортно-экспедиторских услуг [7]

Транспортно-экспедиционное обслуживание базируется на системе услуг, которые необходимы для доставки груза. Классификация услуг транспортно-экспедиционного обслуживания представлена на рис. 4.6.



Рис. 4.6. Классификация услуг транспортно-экспедиционного обслуживания

По признаку взаимосвязи с основной деятельностью транспортной организации транспортно-экспедиционные услуги делят на перевозочные и неперевозочные, по виду потребителя – на внешние и внутренние. К внешним относятся транспортно-экспедиционные услуги, предоставляющиеся нетранспортным организациям, к внутренним – предоставляющиеся транспортным организациям.

По характеру деятельности транспортно-экспедиционные услуги делят на технологические, информационно-справочные, коммерческие, сервисные и организационные.

В свою очередь, *технологические услуги* включают в себя следующие виды услуг:

1) операции и услуги по переработке и хранению грузов: выполнение погрузочно-разгрузочных работ; упаковывание (распаковывание) грузов; маркировка грузов; пломбирование грузов; организация работ по загрузке и (или) выгрузке грузов в контейнеры; пакетирование грузов; взвешивание груза и (или) транспортных средств; пересчет грузовых мест; подгруппировка грузов; сортировка грузов; закрепление, укрытие и увязка грузов (предоставление необходимых для этих целей материалов и приспособлений); хранение грузов, в том числе промежуточное; предоставление складских помещений или открытых площадок для хранения грузов;

2) услуги, связанные с транспортированием грузов: сбор грузов у грузоотправителей и их доставка на терминал (склад экспедитора); развоз грузов с терминалов (складов экспедитора) грузополучателям; сопровождение груза в пути; проверка соответствия транспортных средств и документов требованиям и нормам международных правил и соглашений;

3) операции и услуги по приему и сдаче груза: прием груза со склада или терминала грузоотправителя (перевозчика) с проверкой массы и количества мест, а также состояния груза, если это предусмотрено договором транспортной экспедиции; сдача груза грузополучателю;

4) услуги по оформлению документации на перевозку груза: оформление транспортных и других сопроводительных документов на груз в соответствии с международными нормами и правилами; оформление документов, необходимых для проведения фитосанитарного, ветеринарного и других видов контроля с целью подтверждения экологической безопасности транспортируемого груза; оформление документов, необходимых для перевозки опасных грузов; оформление договоров на перевозку с транспортной организацией; выполнение таможенных формальностей при международных перевозках; оформление и предоставление таможенным органам гарантий доставки груза или транзита товаров; подготовка документов и получение лицензий и других разрешений для ввоза или вывоза, товаров.

Информационно-справочные услуги могут включать в себя следующее: оказание консалтинговых услуг по различным вопросам доставки груза; предоставление информации о продвижении груза; может заключаться в уведомлении о прибытии груза к исполнителю того или иного этапа доставки (на терминал, в порт), уведомлении об отправке груза в адрес грузополучателя, сообщении о текущем местонахождении груза и ожидаемом времени прибытия, средней скорости доставки груза; предоставление информации о состоянии рынка транспортно-экспедиторского обслуживания, услугах, тарифах и режимах работы других экспедиторов; предоставление консультаций по юридическим, административным и другим вопросам, связанным с транспортно-экспедиторским обслуживанием; предоставление информации о наличии груза у грузовладельцев; выполнение рекламы транспортно-экспедиторских услуг.

Коммерческие услуги включают в себя выполнение следующих основных работ: выполнение расчетов с перевозчиками от имени грузоотправителя или грузополучателя; ведение учета и отчетности для клиента; страхование груза; продажа клиенту тары или упаковки; выполнение функций коммерческого посредника между изготовителями и потребителями, например, выкуп продукции оптом с последующей реализацией ее потребителям; продажа груза, который невозможно было доставить; продажа предупредительных знаков и других вспомогательных средств, необходимых для организации перевозок; установка доставленного получателю оборудования; предоставление в аренду техники (транспортных средств, транспортного оборудования, погрузочно-разгрузочных машин).

К *сервисным услугам* относятся следующие виды услуг: бронирование и предоставление номеров в гостиницах; оказание визовой поддержки при международных перевозках; организация питания и отдыха водителей и экспедиторов; организация охраняемой стоянки подвижного состава; оказание медицинской помощи; заправка в пути следования транспортных средств топливом и расходными материалами; организация при необходимости в пути работ по техническому обслуживанию и ремонту подвижного состава.

Организационные услуги, направленные на минимизацию транспортной составляющей в цене товара за счет оптимального выбора маршрута транспортирования и вида (видов) используемого транспорта, могут включать в себя выполнение следующих работ: выбор и расчетное обоснование наиболее рационального способа доставки груза в соответствии с условиями, заданными клиентом; расчет рациональной загрузки транспортных средств, размещения и крепления груза в подвижном составе.

Таким образом, приведенный выше перечень услуг, предоставляемых экспедитором при осуществлении транспортно-экспедиторского обслуживания, охватывает достаточно широкий круг задач, решаемых при доставке груза. В каждой конкретной ситуации набор услуг, оказываемых экспедитором, будет зависеть от роли субъектов транспортно-экспедиторского обслуживания в данном транспортном процессе, и перечень работ и услуг, выполняемых экспедитором, оговаривается в договоре экспедиции.

Международные объединения и ассоциации формируют основные правила и уровень качества транспортно-экспедиторских услуг.

В соответствии с требованиями FIATA, экспедитором может быть любое юридическое или физическое лицо, которое в соответствии со своим уставом или за вознаграждение обеспечивает перевозку грузов, не являясь при этом непосредственно перевозчиком, т. е. транспортной организацией. Экспедитор может также выполнять действия, связанные с выполнением договора экспедиции: складирование, таможенную очистку, осмотр груза, осуществление всех платежей. Такому понятию экспедитора соответствует и определение оператора смешанной перевозки.

Предоставление экспедиторам широких прав предполагает возложение на них соответствующих обязанностей и ответственности. В частности, для того чтобы получить разрешение на осуществление экспедиционной деятельности, юридическое или физическое лицо должно отвечать следующим требованиям: обладать соответствующей профессиональной подготовкой, подтвержденной квалификационным удостоверением; иметь высокую моральную репутацию; это означает, что данное лицо никогда по решению суда не признавалось виновным в мошенничестве, обмане и подобных преступлениях; не подвергалось дисквалификации или не лишалось права выполнять экспедиторские операции; не признавалось виновным в нарушении правил экспедиторской деятельности; не нарушало трудовых и налоговых правил и требований социального обеспечения; быть экономически и финансово способным выполнить поручение на экспедирование товара.

4.4 Требования к качеству экспедиционных услуг [8]

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;
- обеспечению сохранности груза;
- этичности обслуживающего персонала;

–эстетичности условий обслуживания;

– информативности.

Комплексность – предоставление услуг транспортной экспедиции должно обеспечивать возможность получения потребителем не только 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 консалтинговых услуг, страхование груза), создающих условия для перевозки груза от грузоотправителя к грузополучателю без привлечения посредников и агентов и выполнения дополнительных формальностей грузовладельцем.

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.

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.

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.

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.

Этичность обслуживающего персонала – персонал, предоставляющий услуги транспортной экспедиции, должен соблюдать общепринятые этические нормы поведения. Грузоотправителям и грузополучателям должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность и коммуникабельность обслуживающего персонала.

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 должны иметь фирменный знак или соответствующие надписи, подтверждающие принадлежность указанных средств или сооружений экспедиторским или транспортно-экспедиторским организациям.

Информативность – при оказании услуг, экспедиторы должны предоставлять грузоотправителям и грузополучателям следующую информацию:

- правила и условия перевозок грузов на различных видах транспорта;
- нормативные и технические документы, касающиеся взаимоотношений сторон договора транспортной экспедиции;
- сведения о тарифах и ценах на оказываемые виды услуг;
- другие сведения, относящиеся к организации и осуществлению перевозок грузов.

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;

– правила охраны грузов в процессе перевозки, хранения и производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ.

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.

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.

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

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

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

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

Вопросы для самоконтроля:

1. Чем обусловлена потребность в транспортной экспедиции?
2. Что подразумевают под экспедиционным обслуживанием?
3. Что называется транспортной операцией, услугой?
4. Сформулируйте определение экспедитора и агента.
5. На какие основные группы можно подразделить субъектов транспортно-экспедиторского обслуживания?
6. Охарактеризуйте основные требования к качеству экспедиционных услуг.