Министерство образования и науки

Федеральное агентство по образованию

ГОУ СПО Алапаевский индустриальный техникум

Специальность 100112

Группа 303 с

Курсовая работа

по предмету: Организация сервиса на железнодорожном транспорте

**ОПЕРАЦИИ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ ГРУЗОВ**

Пояснительная записка

КР.100112.02.07.00.08.ПЗ

Руководитель работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Н. Брезгина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Работу выполнил

\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Кузьминых

\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание**

Введение 3

1. Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом 5

1.1 Правила перевозок смерзающихся грузов 6

1.2 Правила перевозок животных 8

1.3 Правила перевозок скоропортящихся грузов 10

1.4 Правила перевозок опасных грузов 12

2. Операции в пути следования 16

2.1 Виды операций 16

2.2 Приём и сдача вагонов и перевозочных документов по пути следования грузов 17

2.3 Перегрузка и проверка груза в пути 19

2.4 Переадресовка грузов 21

2.5 Досылка груза и её оформление 24

2.6 Передача грузов между подразделениями перевозчика 27

3. Сохранность груза 29

3.1 Хищение – основная причина 29

3.2 Профилактические мероприятия в наше время 31

3.3 Автоматизация претензий 33

Заключение 35

Приложение 36

Библиография 39

**Введение**

Железнодорожный транспорт является основным в транспортной системе России. Ему просто нет альтернативы в условиях, когда источники сырья, грузовладельцы и пассажиры разделены порой тысячами километров. Железнодорожный транспорт перевозит 88% всего добытого угля, 94% руды, 88% чёрных металлов, 79% удобрений, 66% лесных грузов.

Для многих миллионов пассажиров железные дороги страны представляют возможность сравнительно дешёвых, безопасных и независимых от погоды поездок.

Обеспечение массовости перевозок, сохранности доставляемых грузов, безопасности пассажиров осуществляется мощным железнодорожным комплексом, в составе которого 17 железных дорог, 64 их отделения, около 6 тысяч станций, 220 локомотивных и 200 вагонных депо, 400 дистанций пути, 200 дистанций сигнализации и связи, 168 дистанций электроснабжения, почти 100 заводов различного профиля.

Для конкурентоспособности железная дорога создаёт особые условия, которые проявляются как на вокзале, так и в пути следования. Груз следует перевозить так, что бы он не получил не каких повреждений. Для этого оказываются определённые услуги в пути следования, которые представлены в моей курсовой работе.

Объектом исследования моей курсовой работы являются операции, предоставляемые в пути следования грузов. Предмет исследования – организация услуг предоставляемые грузовладельцам, в пути следования их груза. Нами сформулирована рабочая гипотеза: «Современный техник по организации перевозок должен быть специалистом высокой квалификации. В рыночных условиях он должен владеть необходимыми инструментами, для обоснования сервиса транспортного обслуживания в сфере обслуживания груза в пути следования определяется его активностью».

Цель работы: на основе анализа используемой литературы раскрыть роль операций, выполняемых в пути следования груза.

Задачи работы:

* проанализировать техническую и учебную литературу по теме: «Операции в пути следования груза»;
* овладеть методами и приёмами организации оказываемых услуг;
* проанализировать технологию выполнения операций в пути следования, доказать эффективность высокого уровня сервиса в транспортном обслуживании;

**Правила перевозок железнодорожным транспортом**

В настоящее время курсирование железнодорожного подвижного состава по железнодорожным путям общего пользования осуществляется без ограничений по полигону курсирования, а так же без иных ограничений, за исключением случаев, при которых ограничения так же устанавливаются нормативными правовыми актами РФ, международными договорами РФ, а так же в договоре с перевозчиком в отношение железнодорожного подвижного состава, арендованного у перевозчика.

Перевозки грузов по железным дорогам осуществляется в соответствии с графиком движения поездов и планом формирования поездов.

Управление перевозочным процессом на железнодорожном транспорте общего пользования в пределах инфраструктуры осуществляется владельцем этой инфраструктуры или действующим по его поручению лицом.

Органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения и иные организации, физические лица на в праве вмешиваться в организацию управления перевозочным процессом на железнодорожном транспортом общего пользования, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

При систематическом осуществление перевозок грузов железные дороги и грузоотправители могут заключать досрочные договоры об организации перевозок.

Перевозка грузов может осуществляться как в собственных вагонах грузоотправителей, так называемых «приватных» вагонах, так и арендованных. Это же относится и к контейнерным перевозкам.

Сдача грузовых вагонов в аренду юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям осуществляется соответствующими железными дорогами.

**Правила перевозок смерзающихся грузов.**

В соответствии с приказом МПС России от 05.04.1999 №20Ц под смерзающимися грузами понимаются перевозимые насыпью грузы (приложение 1), которые при температурах наружного воздуха ниже 0 0С теряют свои обычные свойства сыпучести вследствие смерзания частиц груза между собой и примерзания их к полу и стенкам кузова вагона.

До наступления холодного периода года, в течение которого обязательно применение профилактических мер, препятствующих смерзанию груза, грузоотправители и грузополучатели должны провести соответствующую подготовку, предусматривающую в первую очередь создание необходимых запасов средств профилактики в пунктах погрузки смерзающихся грузов, осуществление ремонта установок для проведения профилактики насыпных грузов и кузовов вагонов при погрузке, а также механизмов и устройств для восстановления сыпучести смерзшихся грузов в пунктах выгрузки.

До предъявления к перевозке грузов, подверженных смерзанию, грузоотправитель должен принять меры к уменьшению их влажности до безопасных в отношении смерзания пределов, установленными ГОСТами, техническими условиями на продукцию.

Профилактические меры против смерзания перевозимых насыпью грузов проводятся в сроки установленные за ранее железной дорогой. Календарные сроки могут изменяться федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта по предложению железных дорог назначения или грузополучателей смерзающихся грузов в зависимости от складывающихся климатических условий в конкретных регионах и объявляться остальным железным дорогам.

К числу профилактических мер, предохраняющих грузы от смерзания, относятся:

* предварительная сушка насыпных грузов до безопасной влажности;
* промораживание увлажнённых грузов до их погрузки;
* равномерное обрызгивание их массы, а так же пола и стенок полувагонов и платформ каменноугольными и минеральными маслами, профилактическими жидкостями – ниогрином и северином, растворами хлористого калия и поваренной соли;
* пересыпка груза негашеной известью, древесными опилками.

При дальних перевозках грузов в условиях низких температур окружающего воздуха, меняющихся климатических и метеорологических условиях (особенно в переходные периоды года), грузополучатели оснащают свои пункты выгрузки смерзающихся грузов средствами разогрева или механического рыхления для восстановления сыпучести таких грузов. Для разогрева смерзшихся грузов используются различные обогревательные устройства (например, инфракрасные излучатели). Для механического

рыхления таких грузов применяются бурофрезерные установки, самоходные виброударные установки, виброрыхлители различных типов, установки экскаваторного типа.

В случае прибытия груза в смерзшемся состоянии, происшедшем в результате нарушения грузоотправителем профилактических мер или условий отгрузки смерзающихся грузов, согласованных с грузополучателем в договоре поставки, грузополучатель составляет с участием представителя станции акт общей формы. В акте подтверждается факт прибытия груза в смерзшемся со­стоянии, а также указывается размер внесенной грузополучателем платы за пользование вагонами за период времени, связанного с выгрузкой такого груза.

**Правила перевозок животных.**

Порядок осуществления перевозок железнодорожным транспортом животных определен приказом МПС России от 18.06.2003 №35.

В соответствии с названным приказом все виды животных, включая птиц, пушных зверей, лабораторных, зоопарковых и домашних животных, морских зверей, пчел и рыб, допускаются к перевозке железнодорожным транспортом с территорий, не подвергнутых заразным болезням, под контролем органов государственного ветеринарного надзора на Государственной границе Российской Федерации и транспорте Министерства сельского хозяйства РФ.

Животные принимаются к перевозке при наличии ветеринарных сопроводительных документов (ветеринарного свидетельства или ветеринарного сертификата).

Ветеринарное свидетельство формы № 1 действительно в течение 3 дней со дня его выдачи до погрузки.

Первый экземпляр ветеринарного свидетельства, оформленного на каждый вагон отдельно с указанием количества животных в вагоне, прикладывается к накладной.

В накладную в графе «Особые заявления и отметки отправителя» грузоотправителем вносится отметка о приложении ветеринарного свидетельства формы № 1 с указанием его номера и даты выдачи.

Перед погрузкой крупного рогатого скота, при поперечном способе его размещения, к несъемным доскам продольной стены вагона прикрепляются шурупами железные кольца (или скобы) для привязи животных из расчета одно кольцо на 1—2 животных. У торцевых стен вагона настилают полки, состоящие каждая их двух досок, укладываемых на несъемные доски поперек вагона вплотную к торцевым стенам вагона. После погрузки крупного рогатого скота в дверных проемах вагонов устанавливаются решетки.

Совместная перевозка в одном вагоне быков и коров, бара­нов и овец, хряков и свиноматок, а также разных видов животных не допускается.

Мелкие животные перевозятся в клетках и ящиках в несколько ярусов. Промежутки между клеткой и крышей по боковой стене вагона должны быть не менее 0,2 м. Ящики и клетки устанавливаются у продольных стен с оставлением прохода для ухода за животными и вентиляции. Клетки и ящики должны иметь сплошное, водонепроницаемое дно и надежно закрепляться после погрузки.

Перевозка диких животных подвагонными отправками производится на условиях, устанавливаемых в каждом отдельном случае перевозчиком и грузоотправителем по согласованию с органом Россельхознадзора. Пушные звери, в зависимости от их вида, перевозятся в металлических или прочных деревянных клетках с металлической решетчатой дверцей. Дверцы клеток должны иметь прочные запоры, исключающие возможность самооткрывания, и запираться на замки.

Перевозка птиц производится в клетках со сплошным водонепроницаемым дном.

Корм и подстилка перевозятся в вагонах вместе с животны­ми и загружаются на специальные полки или в междверное пространство вагона. Зерновой корм (овес, мука, отруби и комбикорм) должен быть затарен в мешки, а сено и солома — запрессованы в тюки.

Проводники, сопровождающие животных, должны выполнять обязанности, предусмотренные Правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом с сопровождением и охраной грузоотправителей, грузополучателей.

По просьбе грузоотправителя и за его счет для проводников животных могут предоставляться отдельные вагоны.

При перевозке животных проводники должны поить их не менее двух раз в сутки в летний период, одного-двух раз — в переходный и зимний периоды.

Проводник должен иметь дополнительные емкости для запаса воды в случаях непредвиденной задержки в пути след о мания вагонов с животными.

О каждом случае массового или единичного заболевания (падежа) животных в пути следования, а также об отказе ими принимать корм и воду проводники в письменной форме уведомляют через перевозчика орган Россельхознадзора и главного государственного ветеринарного инспектора района (города), на территории которого находится данная станция, для приня­тия ими решения о возможности дальнейшей перевозки животных или их задержании.

Вагоны с животными, прибывшие на станцию, на которой объявлен карантин, переадресовываются с изменением станции назначения.

Лица, виновные в нарушении ветеринарных правил при осуществлении международных и внутригосударственных перевозок животных, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными договорами.

* 1. **Правила перевозок скоропортящихся грузов.**

Порядок осуществления перевозок железнодорожным транспортом скоропортящихся грузов определён Правилами, утверждёнными приказом МПС России от 18.06.2003 №37.

 По общему правилу, к скоропортящимся грузом относятся грузы, которые при перевозке железнодорожным транспортом требуют защиты от воздействия на них высоких или низких температур наружного воздуха, ухода или особого обслуживания в пути следования.

Предъявляемые к перевозке грузы должны соответствовать требованиям, установленным нормативными документами (стандартами, техническими условиями или иными документами), удостоверяющими качественное состояние груза, тары или упаковки.

Грузы перевозятся железнодорожным транспортом в следующих видах транспортной тары: закрытых деревянных, дощатых и картонных ящиков, а так же ящиках-лодках, бочках, мешках, сетках, бидонах, флягах и т.д.

Указанная тара должна быть исправной, прочной, чистой, без следов течи, обеспечивать возможность погрузки, выгрузки и штабелирования груза механизированным способом.

Перевозка в одном вагоне, контейнере грузов разных наименований допускается только в отношении не выделяющих и не воспринимающих запахи грузов, имеющих одинаковые условия их перевозки и способ обслуживания.

Скорость перевозки грузов определяется и указывается в накладной грузоотправителем. При этом грузы в специализированных изотермических вагонах перевозятся только с большой скоростью.

Перечень грузов, подлежащих сопровождению и охране в пути следования, устанавливается в соответствии с Правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом с сопровождением и охраной грузоотправителями и грузополучателями.

Перевозка с отоплением в зимний период в сопровождения проводника грузоотправителя, грузополучателя производится при температуре не ниже минус 25 оС на все пути следования и на дальность перевозки не более 5000 км. Перевозка грузов вместе с проводником в одном вагоне допускается во все периоды года.

После выгрузки грузов специализированные изотермические вагоны (рефрижераторные вагоны, вагоны-термосы) подлежат промывке во всех случаях, кроме случаев, когда на станции назначения после выгрузки всех видов консервов, слабоалкогольных напитков и безалкогольных напитков, соков, пива, вина, шампанского, минеральной воды эти же вагоны могут быть использованы в порядке сдвоенных операций под погрузку вышеперечисленных грузов после определения новым грузоотправителем пригодности вагонов для перевозки.

**Правила перевозок опасных грузов.**

Правила перевозок опасных грузов по железным дорогам утверждены на пятнадцатом заседании Совета по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества 05.04.1996. Они распространяются на перевозки опасных грузов по железным дорогам государств – участников Содружества и являются обязательными для всех участников железнодорожного перевозочного процесса:

* Работников железнодорожного транспорта;
* Отправителей и получателей опасных грузов;
* Портов и пристаней;
* Транспортно-экспедиционных предприятий.

Грузоотправители, грузополучатели, железные дороги несут ответственность за несоблюдение Правил перевозки опасных грузов в соответствии с действующим законодательством своих стран и международными соглашениями.

К опасным грузам относятся вещества, материалы, изделия, отходы производства и иной деятельности, которые в силу несущих им свойств и особенностей при наличии определённых факторов в процессе транспортирования, при производстве погрузочно-разгрузочных работ и хранении могут нанести вред окружающей природной среде, послужить причиной взрыва, пожара или повреждения транспортных средств, устройств, зданий и сооружений, а так же гибели, травмирования, отравления, ожогов или заболевания людей, животных и птиц.

Классификация опасных грузов производится в соответствии с ГОСТ 19433-88 «Грузы опасные. Классификация и маркировка». Согласно указанному стандарту классификация опасных грузов производится в зависимости от вида и степени опасности груза.

Установлены следующие классы опасных грузов:

* класс 1 – взрывчатые материалы (ВМ);
* класс 2 – газы сжатые, сжиженные и растворённые под давлением;
* класс 3 – легковоспламеняющиеся жидкости (ЛВЖ);
* класс 4 – легковоспламеняющиеся твёрдые вещества (ЛВТ); самовозгорающиеся вещества (СВ); вещества, выделяющие воспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
* класс 5 – окисляющие вещества (ОК) и органические пероксиды (ОП);
* класс 6 – ядовитые вещества (ЯВ) и инфекционные вещества (ИВ);
* класс 7 – радиоактивные материалы (РМ);
* класс 8 – едкие и коррозионные вещества (ЕК);
* класс 9 – прочие опасные вещества.

В свою очередь классы опасных грузов делятся на подклассы, которые указанны в приложении 2.

Опасные грузы предъявляются к перевозке на местах не общего пользования. Исключение составляют мелкие и контейнерные отправки, прием которых осуществляется как на местах не общего, так и общего пользования.

Для перевозки опасных грузов используют крытые грузовые вагоны, специализированные вагоны, принадлежащие грузоотправителям (грузополучателям) или специально выделенные вагоны парка МПС России, арендованные грузоотправителями (грузополучателями).

Вагоны и контейнеры, предназначенные для перевозки опасных грузов, кроме знаков и надписей, предусмотренных Правилами технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, должны иметь знаки опасности, соответствующие характеру опасности груза согласно Алфавитному указателю, и номер ООН перевозимого груза.

Перед каждой погрузкой опасного груза в специализированный или арендованный вагон или контейнер-цистерну грузоотправитель обязан предъявить работникам станции и вагонного депо свидетельство установленной формы о техническом состоянии вагона или контейнера-цистерны, включая его арматуру и оборудование, гарантирующее безопасность перевозки этого груза.

Специализированные вагоны, принадлежащие грузоотправителю (грузополучателю), или специально выделенные вагоны парка железных дорог, арендованные грузоотправителем (грузополучателем), должны быть приписаны к станциям постоянной погрузки (выгрузки). В них разрешается перевозить только те опасные грузы, для которых данные вагоны предназначены. Такие вагоны оборудуются приспособлениями для крепления грузов, а также оснащены всеми средствами согласно инструк­циям по эксплуатации таких вагонов.

Размещение и крепление опасных грузов в крытых вагонах и контейнерах, а также контейнеров с опасными грузами на открытом подвижном составе производятся в соответствии с Техническими условиями погрузки и крепления грузов и Правилами перевозок грузов. Способы раз­мещения и крепления опасных грузов в специализированных контейнерах разрабатывает и утверждает грузоотправитель в соответствии с установленными требованиями. Материал, используемый для крепления грузов в вагонах и контейнерах, должен быть инертным по отношению к перевозимому опасному грузу.

Вагоны и контейнеры перед подачей под погрузку должны быть тщательно осмотрены. Крытые вагоны и контейнеры, предоставляемые для перевозки грузов, должны иметь исправный кузов (без щелей) с исправной кровлей. Отверстия для труб в кровле при наличии временных печных разделок должны быть заделаны железом. Постоянные печные разделки должны иметь исправные, плотно закрывающиеся колпаки. Обнаруженные при осмотре щели и неплотности в кузове вагона и контейнера должны быть устранены работниками вагонного хозяйства до­роги. Заделка щелей (просветов) в дверных и люковых проемах вагонов и контейнеров производится грузоотправителем. При погрузке грузов средствами дороги заделка производится дорогой.

При перевозке опасных грузов в зависимости от свойств и характера опасности должны соблюдаться также и установленные для них специальные условия.

После выгрузки опасных грузов из контейнеров и вагонов общего парка железных дорог грузополучатели обязаны осмотреть контейнеры или кузова вагонов, собрать и удалить из них остатки перевозимых грузов и мусора с соблюдением мер предосторожности и безопасности, а при необходимости промыть, обезвредить (дегазировать) их и снять знаки опасности с ваго­нов и контейнеров.

После выгрузки и очистки от остатков, перевозимых в *них* грузов грузополучатель опечатывает вагоны и контейнеры своими пломбами и направляет их вместе с оборудованием на станции их приписки по полным перевозочным документам.

По окончании срока аренды арендатор (грузоотправитель или грузополучатель) должен своими силами и средствами обезвредить (дегазировать) вагоны, снять знаки опасности и закрасить трафареты.

**Операции в пути следования.**

Основные положения по перевозке грузов и заключение договоров утверждаются приказом МПС России от 18.06.2006 №41 и применяется при перевозке грузов случаях, когда железнодорожная станция отправления (назначения) находится на территории РФ. В международном сообщение перевозка грузов производится в соответствии с международными договорами РФ.

В случаях если свойства груза или их состояние, либо предлагаемые грузоотправителем условия перевозок не предусмотрены правилами перевозок грузов железнодорожным транспортом, в соответствующих договорах у перевозчиков с грузоотправителями могут устанавливаться особые условия перевозок таких грузов и ответственность сторон за их перевозку и сохранность.

При этом грузоотправитель перед заключением с перевозчиком договора перевозки груза должен согласовать данные условия с грузополучателем.

При невозможности осуществления перевозок грузов перевозчику отправляется грузоотправителю мотивированный отказ.

**2.1 Виды операций.**

Для обеспечения безопасности движения поездов, сохранности перевозимых грузов и своевременной доставки их по назначению в пути следования выполняется комплекс коммерческих операций. К ним относится приём и сдача вагонов на технических станциях, осмотр поездов и вагонов в коммерческом отношении, учёт передачи вагонов, контейнеров, экипировка рефрижераторных секций, обработка автономных рефрижераторных вагонов, водопой живности, сортировка мелких отправок и контейнеров, проверка положения негабаритных грузов при передаче их дорогам, перегрузка из вагонов одной колеи в вагоны другой, а так же на другой вид транспорта сдача и приём от других видов транспорта или от строящихся линий грузов, перевозимых в прямом смешанном сообщении, или с участием строящихся железнодорожных линий, таможенный досмотр на пограничных станциях, оформление таможенного транзита, таможенных деклараций и др.

На станциях формирования поездов или смены локомотивов груженые вагоны проверяют в коммерческом отношение.

К коммерческим операциям, выполняемых в пути следования, так же относится погрузка из одного вагона в другой, вследствие технических и коммерческих неисправностей, проверка и досылка груза, устранение коммерческих неисправностей, переадресовка и другая необходимость этих операций возникает вследствие нарушения Технических условий размещения и крепления грузов и правил перевозок, превышение установленных скоростей при маневрах, взаимоотношении поставщиков и потребителей продукции и др.

**2.2 Приём и сдача вагонов и перевозочных документов по пути следования грузов.**

По прибытии транзитного поезда на участковую или сортировочную станцию, на которой осуществляется смена локомотивов, оператор СТЦ получает от локомотивной бригады пакет с перевозочными документами, проверяет по контрольному бланку ДУ-81 принадлежность их данному поезду, целостность и сохранность. В Книгу приема и сдачи перевозочных документов (форма ДУ-40) записывает дату и время приема документов, номер поезда, число пакетов и фамилию машиниста. Параллельно производится ограждение и закрепление состава, технические и коммерческие осмотры состава, устранение неисправностей. Перед отправлением поезда машинисту новой бригады установленным порядком вручают пакеты с перевозочными документами в запломбированном виде. В зависимости от местных условий на станциях перево­зочные документы могут опускаться в бункер.

При смене локомотивных бригад без смены локомотивов параллельно с техническим обслуживанием и техническим осмотром новая локомотивная бригада принимает локомотив и перевозочные документы непосредственно от прибывшей локомотивной бригады. Прием и сдачу локомотива и перевозочных документов удостоверяют подписями машинистов в обоих маршрутах с указанием времени оформления и передачи.

В случае повреждения пакета или контрольного бланка оператор СТЦ обязан сличить документы с натурным листом, проверить их полноту, состояние и составить акт общей формы ГУ-23, в котором должен отразить характер обнаруженных неисправностей, а при недостаче документов — номер вагона, на который отсутствуют документы. Номер акта общей формы и дата его составления указываются в Книге сдачи документов (форма ДУ-40). Акт общей формы составляется в двух экземплярах, он подписывается дежурным по станции и оператором СТЦ, а при получении документов непосредствен­но от машиниста — также машинистом поездного локомотива. Акт общей формы служит основанием для составления коммерческого акта формы ГУ-22, составляемого при разъединении вагонов от документов и документов от вагонов.

Коммерческий осмотртранзитных поездов — важный элемент работы перевозчиков по обеспечению безопасности движения поездов и сохранности перевозимых грузов.

Коммерческой неисправностьюсчитается такое состояние вагона или груза, которое может угрожать безопасности движения или сохранности грузов: повреждение или отсутствие запорно-пломбировочных устройств (если о них есть отметка в перевозочных документах), отсутствие сведений о ЗПУ в перевозочных документах и самих ЗПУ на вагонах и контейнерах, если в соответствии с Правилами перевозок они должны быть, неясные или неполные знаки на ЗПУ (если нельзя установить контрольные знаки), признаки хищения или утраты груза, пролом дверей, кузова вагонов или контейнеров, несо­ответствие контрольных знаков на ЗПУ с накладной и вагонным листом, если об этом не составлен акт общей формы о замене ЗПУ, просыпание грузов, возможность доступа к нему из-за повреждения кузова вагона, течь груза из кузова крытого вагона или котла цистерны через сливное устройство из-за него неплотного закрытия, наличие «колодцев» в вагонах, загруженных контейнерами, неправильно закрытые люки полувагонов (на одну задвижку), незакрытые борта или неправильно закрепленные запоры платформ, открытые люки полувагонов и крытых вагонов, если данный груз не требуется перевозить с открытыми люками, нарушение Технических условий размещения и крепления грузов в вагонах и контейнерах, расстройство погрузки в открытом подвижном составе (сдвиг и перекос груза, выход его за пределы концевой балки полувагонов и платформ более чем на 400 мм, развал штабелей и др.), отсутствие или повреждение крепления груза (излом стоек, подкладок, прокладок и распорных брусков, разрыв и ослабление растяжек и др.).

Коммерческие неисправности, подлежащие обязательному устранению, приведены в Правилах осмотра поездов в коммерческом отношении.

**2.3 Перегрузка и проверка груза в пути.**

Перегрузка грузов из одного вагона в другой вызывается неисправным состоянием или повреждением вагона, нарушением Технических условий размещения и крепления грузов, Правил и условий перевозки грузов в тех случаях, когда это угрожает безопасности движения или сохранности груза и когда эти неисправности невозможно исправить без разгрузки вагона. Перегрузка грузов из одного вагона в другой производится также в пунктах примыкания линий узкой и широкой колеи. При перегрузке работники станции обязаны проверить наличие груза согласно перевозочным документам.

Обнаружив недостачу или порчу груза, составляют коммерческий акт, о чем делается отметка в накладной и дорожной ведомости. Копию акта прилагают к накладной. О неисправности вагона составляют, кроме того, акт о техническом состоянии вагона (форма ГУ-106). В оригинале накладной и дорожной ведомости зачеркивается первоначальный номер вагона и другие сведения о нем, а затем, проставляются новые данные о вагоне, в который перегружен груз. Это исправление заверяется подписью работника станции, руководившего перегрузкой, И штемпелем станции. Составляют новый вагонный лист, а первоначальный прилагают к первому экземпляру коммерческого акта. Если последний не составляли, первоначальный вагонный лист остаётся на станции перегрузки и на нем делают отметку о причине ее и указываю номер вагона, в который перегружен груз. Перегружают на специально выделенных путях станции или на ПКМ по правилам, установленным для переработки данного груза. Под перегрузку обычно подают вагоны однотипные с перегружаемым, одинаковой с ним грузоподъемности и полезным объемом кузова, чтобы после перегрузки не было остатка и не возникла необходимость в досылке груза. При перегрузке из вагонов широкой колеи в вагоны узкой колеи грузов, следующим по документам, составленным на весь путь следования, в накладной и дорожной ведомости также зачеркивается номер и другие данные о вагоне широкой колеи, а в верхней части указываются номера всех вагонов узкой колеи, в которые погружен груз. Другие данные о вагонах узкой колеи не указываются. Массу, количество мест и состояние груза в пути следования проверяют при отсутствии или неисправности ЗПУ на вагонах или контейнерах, загруженных тарно-штучными грузами. Грузы, перевозимые навалом или насыпью, проверяются по наружному осмотру. Если обнаружены признаки перегруза сверх грузоподъёмности указанной на трафарете, то вагон взвешивают на вагонных весах. Масса наливных грузов в пути следования не проверяется. Скоропортящиеся грузы, перевозимые с охлаждением, отоплением или утеплением, а также в крытых вагонах с открытыми люками, проверяются только по наружному осмотру без выгрузки их из вагонов. Запрещается грузить в вагон грузы разных наименований, если их совместная перевозка может привести к порче этих грузов. Результаты проверки груза в пути следования оформляют актом общей формы, если Правилами не предусмотрено составление ком­мерческого акта.

**2.4 Переадресовка груза**

Переадресовкойназывается изменение указанных в перевозочных документах грузополучателя и (или) железнодорожной станции назна­чения. Переадресовка производится в соответствии со статьей 31 Устава. Порядок переадресовки указан в Правилах переадресовки грузов на железнодорожном транспорте. Переадресовки значительно затрудняют работу подразделений владельцев инфраструктуры: возникают дополнительный пробег вагонов, излишние операции (отцепка и прицепка ваго­нов к поездам, оформление документов), замедляется скорость доставки груза, заново рассчитывается провозная плата. Расходы перевозчика, возникшие в связи с переадресовкой грузов, возмещаются грузоотправителем или грузополучателем, по инициативе которых осуществляется переадресовка, в соответствии с договором.

Заявление о переадресовке перевозимого груза подается в письменном виде (в том числе по факсу, телетайпу и телеграфу) грузоотправителем или грузополучателем в адрес руководителя, разрешающего переадресовку. В заявлении о переадресовке груза указывается номер вагона или контейнера, номер накладной, наименование груза, масса груза, наименование грузоотправителя и его код, наименование первоначального грузополучателя и его код, наименование станции отправления и ее код, наименование станции первоначального назначения и ее код, наименование нового грузополучателя и его код. Заявление о переадресовке груза подписывается руководителем организации, заявляющей о переадресовке, и заверяется печа­тью. К заявлению на переадресовку должно быть приложено согласие нового грузополучателя на прием груза.

Переадресовка осуществляется перевозчиком по согласованию с владельцами инфраструктур, в зонах деятельности которых проводится переадресовка. Перечень подразделений перевозчика и его уполномоченных лиц, в функции которых входит принятие решений по переадресовке и ее оформление, устанавливается перевозчиком. Перечень подразделений владельца инфраструктуры и его уполномоченных лиц, в функции которых входит согласование переадресовки, устанавливается владельцем инфраструктуры.

Перевозчик регистрирует у себя поступившее заявление на переадресовку, рассматривает его и согласовывает с владельцем инфраструктуры. По итогам рассмотрения и согласования перевозчик принимает решение в течение не более двух суток об осуществлении переадресов­ки либо об отказе в ее осуществлении.

Порядок передачи разрешений на переадресовку структурным подразделениям перевозчика, в том числе уполномоченным представителям на станции, на которой осуществляется переадресовка, устанавливается перевозчиком.

Переадресовка грузов может производиться на станции назначения или в пути следования. Переадресовка грузов в пути следования осуществляется по первоначальным перевозочным документам. Переадресовка грузов в прямом сообщении на станции назначения осуществляется по новым перевозочным документам за исключением негабаритных грузов и грузов, перевозка которых не предусмотрена техническими условиями погрузки и крепления грузов.

В Правилах переадресовки грузов на железнодорожном транспорте пре­дусмотрен порядок переадресовки грузов в прямых и в непрямых международных сообщениях, переадресовка порожних собственных или арендованных вагонов, грузов с признаками порчи, повреждения, недостачи и др.

Переадресовка грузов для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, перевозимых в контейнерах и мелкими отправками, производится уполномоченным представителем перевозчика на станции назначения по письменному заявлению грузополучателя.

При оформлении переадресовки заявитель обязан произвести расчеты за перевозку по первоначальным документам, внести все платежи по новым перевозочным документам.

Переадресовка отдельных вагонов, следующих в составе маршрутной или групповой отправки, допускается только на станциях назначения с оформлением перевозки по новым перевозочным документам.

Переадресовка груза, находящегося под таможенным контролем, проводится при наличии согласия таможенного органа. В случае, если перевозка груза угрожает здоровью и жизни людей, безопасности движения, экологической безопасности, переадресовка таких грузов проводится без согласования с соответствующим таможенным органом, грузоотправителем, грузополучателем с последующим незамедлительным их уведомлением.

Переадресовка груза, перевозимого по электронной накладной, может проводиться с оформлением дальнейшей перевозки по новой электронной накладной или по первоначальной накладной в установленных Уставом и правилами переадресовки случаях. Стороне, оформляющей переадресовку груза с составлением новой электронной накладной, станцией выдается бумажная копия новой электронной накладной по форме ГУ-29у-ВЦ, заверенная подписью товарного кассира в графе «Товарный кассир» и календарным штемпелем в графе «Штемпель станции отправления (прием груза к перевозке)».

В случае, когда перевозка груза до новой станции назначения по какой либо причине не может проводиться по электронной накладной, станция, где проводится переадресовка, оформляет обычный комплект перевозочных документов. Если дальнейшая перевозка будет производиться по первоначальным документам, то к комплекту перевозочных документов прикладывается бумажная копия электронной накладной по форме ГУ-27у-ВЦ с отметкой о переадресовке и бумажная копия электронной накладной по форме ГУ-29у-ВЦ. При этом в бумажных копиях электронной накладной должны быть указанны наименования и код новой станции назначения, и наименование и код нового получателя и его адрес.

За время простоя вагонов, контейнеров в ожидании переадресовке по независящим от перевозчика и владельца инфраструктуры обстоятельствам, грузоотправителем, грузополучателем вносится плата за пользование вагонами, контейнерами по договору, если другое не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Переадресовка грузов, в прямом смешанном сообщение, производятся в порядке установленных Правил перевозок грузов.

**2.5 Досылка груза и её оформление**

Досылкойсчитается досылаемая по назначению часть груза, не отправленная по какой-либо причине в одном вагоне с основной партией груза, перевозимого по одному перевозочному документу. Досылки возникают при перегрузке вагонов, если невозможно загрузить в один вагон всю партию груза из-за недостаточной его грузоподъемности или вместимости, при обнаружении грузов без документов или части груза, ошибочно не отправленной с основной партией, при обнаружении в порту (пристани) перевалки после отгрузки всей партии остатка груза, в случае отцепки в пути следования вагона (группы вагонов) от маршрутной или групповой отправки вследствие его (их) неисправности и др. Если груз по основной отправке из-за невместимости в вагон полностью не погружен, на оставшуюся часть груза составляется досылочная дорожная ведомость. В графе дорожной ведомости «Наименование груза» указывается «Досылается к основной отправке …№… согласно коммерческому акту № для выдачи получателю». Факт недогруза основной отправки оформляется коммерческим актом, второй экземпляр которого прикладывается к основным перевозочным документам.

Груз, прибывший на станцию назначения по основной отправке с не­догрузом, который оформлен коммерческим актом, выдается на общем основании. Коммерческий акт регистрируется и выдается грузополучателю. Прибывшая на станцию назначения досылка выдается под расписку в досылочной дорожной ведомости по предъявлению грузополучателем коммерческого акта и основной накладной, на оборотной стороне которой станция делает отметку о выдаче недостающего груза. В случае прибытия груза по досылочным перевозочным документам ранее прибытия груза по основным перевозочным документам выдача прибывшей части груза производится под расписку грузополучателя в досылочной дорожной ведомости. Кроме того, грузополучатель выдает станции справку в том, что полученная часть груза им будет зачтена в счет основной отправки. В случае прибытия по досылочным перевозочным документам всего груза (согласно квитанции о приеме груза) станция на основании данной квитанции составляет копии накладной и дорожной ведомости (взамен утраченных) и оформляет выдачу груза в установленном порядке. При обнаружении бездокументного груза станцией принимаются срочные меры к установлению принадлежности груза и досылке по назначению. При этом составляется коммерческий акт. После установления принадлежности бездокументного груза и адреса грузополучателя производится соответствующая отметка в коммерческом акте и оформляется его досылка.

Досылка отдельных мест или части груза, оказавшегося без доку­ментов, проводится по дорожной ведомости. Досылка всего груза, ока­завшегося без документов, производится по полным перевозочным до­кументам. В этих случаях в качестве грузоотправителя в перевозочных документах указывается начальник станции, осуществляющей досылку, а грузополучателем — начальник станции назначения. К дорожной ведо­мости прилагается копия коммерческого акта. На станции назначения выдача грузов производится по досылочной дорожной ведомости.

Досылка вагона (группы вагонов), отцепленных в пути следования, от маршрутной или групповой отправки оформляется досылочной дорожной ведомостью исоставлением вагонных листов, с которыми такой вагон следует на станцию назначения.

В случае отцепки в пути следования вследствие неисправности ва­гона (группы вагонов), перевозка которого была оформлена с исполь­зованием электронной накладной, станция после устранения неисправности вагона оформляет на каждый отцепленный вагон электронную досылочную дорожную ведомость и передает ее в обслуживающий станцию ДВЦ. В электронной досылочной дорожной ведомости в графе «Получатель» указывается «ДС» (станция назначения груза), а также сведения о номере вагона, коде и наименовании груза, номере основной отправки, коде и наименовании грузополучателя и его почтовом адресе, сведения о ЗПУ.

В Правилах выдачи грузов на железнодорожном транспорте опре­делен порядок выдачи груза, перевозимого по досылочным документам, при перевозке основной отправки с использованием электронной накладной.

**2.6 Передача груза между подразделениями перевозчика.**

Для разграничения ответственности между подразделениями перевозчика за сохранность и своевременную доставку грузов, определение балансового наличия грузовых вагонов и контейнеров на сети в целом, а также для определения уровня выполнения заданных норм передачи поездов, грузовых вагонов и контейнеров на станциях передачи осуществляется передача груженых крытых вагонов, грузов, следующих воткрытом подвижном составе и перевозочных документов, а также учет перехода поездов, грузовых вагонов и контейнеров. Перечень станций передачи устанавливается перевозчиком. Основным документом по учету перехода поездов, груженых вагонов и контейнеров являются телеграммы, натурные листы поезда (ТГНЛ), данные ко­торых передаются по каналам связи в ИВЦ подразделения перевозчика в виде специальных сообщений.

В ИВЦ по каждому стыковому пункту составляется Отчет о переходе поездов, грузовых вагонов и контейнеров формы ДО-1. Формирование отчета осуществляется через систему ДИСПАРК (автоматизированную систему пономерного учета, контроля, дислокации, анализа использования и регулирования вагонным парком). Позволяет определить местонахождение и состояние вагонов.

Для контроля за правильностью учета перехода вагонов и контейнеров ИВЦ дороги по окончании учетного периода выдают пунктам перехода оперативные справки взамен ручного журнала учета перехода вагонов и контейнеров. Эти справки на стыковых пунктах подшиваются и хранятся в делах станции и служат для документального подтверждения фактической передачи поездов, вагонов и контейнеров.

Работники СТЦ проверяют при отправлении и прибытии каждый поезд как в отношении правильности записи и подсчета числа и рода вагонов и контейнеров, так и в отношении точного учета в натурном листе поезда времени их перехода.

Операторы СТЦ тщательно следят за тем, чтобы на все груженые вагоны были документы (накладные, дорожные ведомости и вагонные листы), а также все требуемые Правилами приложения к перевозочным документам. В случае обнаружения расхождения данных ТГНЛ с результатами натурной проверки состава, осуществляется корректировка данных натурного листа. Результаты сверки и корректировки сообщением 09 передаются в АСОУП.

При передаче груженых вагонов работники СТЦ на всех дорожных ведомостях проставляют календарный штемпель станции. Штемпели должны иметь ясный оттиск и проставляться на оборотной стороне дорожной ведомости в специально предусмотренных клетках и в строго последовательном порядке их номеров. По календарным штемпелям устанавливают фактический путь следования груза.

При перевозке грузов по безбумажной технологии в системе АИС ЭДВ в условиях информационного обмена между дорогами электронной накладной при сопровождении груза электронной накладной и нагонным листом станции перехода передают в ИВЦ соответствующие сообщения. Проследование стыковых пунктов фиксируется в электронной накладной машинным способом путем проставления кода, даты и времени по сообщениям об операциях на стыковых пунктах (200,202, 220,1042). Календарные штемпеля проследования стыковых пунктов на бумажных документах, следующих с грузом, не проставляются.

**3 Сохранность груза.**

В процессе перевозки грузов может возникнуть утрата, порча, недостача, хищение или порча груза принятого к перевозке дорогой, происшедшие до выдачи его грузополучателю. Основной признак несохранности – количественная недостача против данных, указанных в накладной, или поломки, повреждения и другие признаки понижения качества груза или полной его не пригодности и использованию по назначению.

Главные причины несохранности перевозок – различные нарушения технологии и правил выполнения коммерческих операций, приводящие к утрате или порче груза, а так же плохая организация его охраны, что приводит к хищениям.

Основные виды несохранности перевозимых грузов следующие: хищение, недостача мест и веса груза, утрата, порча или повреждение.

Каждая несохранная перевозка должна бить оформлена, причины её расследуются в специально установленные сроки. По результатам расследования принимают соответствующие меры. Важнейшее условие обеспечение полной сохранности грузов – точное выполнение требований Устава железных дорог РФ и правил перевозок.

Ликвидации потерь способствуют механизация погрузочно-разгрузочных работ и правильный выбор подвижного состава.

**3.1 Хищение – основная причина.**

Сохранность груза – один из самых значимых критерий в перевозочном процессе. Такой вывод следует из результатов опроса среди клиентов железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок, проведённого на сайте ОАО «РЖД» в конце 2007 года. 28% респондентов поставили этот аспект взаимодействия с железной дорогой на 1 место.

Клиенты железных дорог отмечают, что в целом в последние годы картина сохранности грузов очевидно улучшилась.

Самым тяжёлым в этом отношении на железных дорогах России называют середину 90-х годов, когда случаи хищения грузов и спецоборудования с подвижного состава приобрели массовый характер. Отмечается, что среди наиболее часто расхищаемых грузов были продукты питания, товары народного потребления, а так же навесное оборудование транспортных средств, содержащее цветные металлы.

Учитывая кризисность ситуации, МПС и МВД России были вынуждены принять срочные меры по её исправлению. В частности, были внесены определённые изменения в систему пломбирования железнодорожных вагонов и контейнеров, которые предусматривали использование силовых запорно-пломбировочных устройств с контрольными заводскими знаками. Массовое внедрение таких ЗПУ значительно снизило убытки от несохранных перевозок.

Сегодня, по мнению грузоотправителей, тенденция такова: если уровень хищения грузов как таковых заметно уменьшился, то с пропажей деталей вагонов в пути следования приходится сталкиваться регулярно. Особенно этот вопрос волнует грузовладельцев, имеющих собственный подвижной состав. Отмечается, что эффективного метода борьбы с этим явлением пока никто из них не придумал.

Между тем в ОАО «РЖД» самокритично констатируют, что положение дел по обеспечению сохранности перевозимых грузов, не смотря на некоторую положительную динамику, удовлетворительным назвать не как нельзя. Об это свидетельствует статистика убытков, понесённых компанией: в 2005 году общая сумма выплат за несохранные перевозки на железных дорогах России составила 25 миллионов рублей. Небольшим утешением может служить положительная динамика процесса: в 2004 году железнодорожники выплатили своим клиентам 33 миллиона рублей, а прогнозируемый размер убытков в 2006 году составит 24,5 миллиона. Наибольшие убытки зафиксированы на Северо-Кавказской (8 млн. рублей), Октябрьской (3,5 млн. рублей), и Приволжской (2,2 млн. рублей) железных дорогах.

Одной из главных причин несохранности перевозок были и остаются хищения: их доля, по данным компании, постоянно увеличивается и на данный момент составляет наиболее значительную часть убытков – около 60%. По данным ФГП «Ведомственная охрана железнодорожного транспорта Российской Федерации», если в 2005 году было совершенно всего198 краж охраняемых и не охраняемых грузов, то за 11 месяцев 2006-го этот показатель вырос до 667-ми.

Что касается предпочтений грабителей, то в последнее время наблюдается динамика увеличения краж нефти и нефтепродуктов, метала и металлопродукции. Потери от хищений нефтепродуктов за период с 2004 по 2006 год составили более половины всей суммы ущерба от несохранности перевозок, метала и металлопродукции – более 25%. В ОАО «РЖД» констатируют, что положение дел по обеспечению сохранности перевозимых грузов удовлетворительным назвать никак нельзя.

**3.2 Профилактические мероприятия в наше время**.

Среди условий, которые влияют на обеспечение сохранности перевозимых грузов, клиенты железнодорожного транспорта называют наиболее существенными состояние нормативно-правовой базы, выполнение профилактических мероприятий, соблюдение технологии перевозочного процесса, техническую исправность вагонов и контейнеров, уровень информационных технологий, а так же тесное взаимодействие с органами внутренних дел на транспорте.

Стоит признать, что железнодорожники за последние годы предприняли не мало усилий, что бы улучшить ситуацию с обеспечением сохранности грузов. В частности, одним из активных направлений деятель­ности стало развитие и внедрение соответствующих технических средств, позволяющих выявлять недогрузы в вагонах против массы, указанной в перевозочных документах. Это, например, электронные вагонные весы с автоматической регистрацией результатов взвешивания, которые позволяют своевременно выявлять умышленные искажения сведений в транспортной железнодорожной накладной.

Чтобы повысить эффективность работы специализированных пунктов коммерческого осмотра (ПКО) — основного подразделения, обеспечивающего контроль за сохранностью перевозимых грузов — на сети с 1995 года внедряется автоматизированная система коммерческого осмотра поездов и вагонов (АСКО ПВ). Она имеет несколько подсистем контроля: автоматического весового, идентификации состояния и целостности запорно-пломбировочных устройств и т.д. АСКО ПВ позволяет своевременно выявить несохранную перевозку благодаря возможности создания электронного архива по коммерческим неисправностям. Сюда входит и фотографическое изображение, которое может сыграть незаменимую роль при расследовании обстоятельств несохранной перевозки. Благодаря АСКО ПВ повышается и эффективность работы приемщиков поездов, которые иногда не в состоянии произвести качественный осмотр полувагонов из-за наличия контактной сети. К 2010 году железнодорожники планируют увеличить количество таких систем коммерческого осмотра более чем в два раза.

Чтобы более эффективно контролировать полноту налива в цистернах (а соответственно, и выявлять случаи умышленного сокрытия их недолива), на железных дорогах начато внедрение тепловизоров — комплексов дистанционного контроля загрузки вагонов. Они позволяюттакже с большой долей вероятности определить место хищения груза.

Большое внимание уделяется сегодня вопросу условий перевозки металла в открытом подвижномсоставе. Рассматриваются различные возможности обеспечения его сохранности: в их числе изменение грузоотправителями технологий погрузки и крепления грузов, пересмотрГОСТов и Технических условий в части условий транспортировки. В компании сегодня рассматривают предложения железных дорог **о том,** чтобы на верхнее изделие каждого штабелягрузоотправителями обязательно наносится предохранительная маркировка.

Так жена железных дорогах выявляются наиболее опасные в плане хищений участки — с тем, чтобы организовать на них пропуск поездов без остановок под диспетчерским контролем.

Большие надежды железнодорожники связывают с электронными запорно-пломбировочными устройствами, опытные образцы которых уже созданы. В 2005 году был разработан, изготовлен и испытан макетный образец новой конструкции электронно-механического запирающего узла для перевозки светлых нефтепродуктов. В отличие от неприменяемых в настоящее время, устройство представляет собой неразъемную конструкцию, которая устанавливается стационарно на крышке люка цистерны и позволяет увеличить надежность защиты.

**3.3 Претензии автоматизируются**

Одним из наиболее острых вопросов, возникающих у клиентов, является состояние законодательной и нормативной базы в части актовопретензионной работы. «Благодаря специфике своей работы наша компания, к счастью, редко сталкивается с проблемой несохранности, но когда инцидент все же происходит, становятся очевидными негибкость и излишняя формализованность претензионной системы, существующей сегодня в ОАО «РЖД», — говорит Дмитрий Притула, заместитель начальника управления перевозок ООО «Независимая транспортная компания». — Клиенту приходится потратить немало усилий, времени и нервов, чтобы факт недостачи груза облечь в ответственность железной дороги. Для того чтобы добиться возмещения ущерба по одному украденному вагону, клиенту приходится обивать пороги различных инстанций. На мой взгляд, в этом вопросе необходим пересмотр законодательной и нормативной базы в сторону разработки более приемлемых принципов предъявления претензии и определения ответственности».

Со своей стороны, железнодорожники принимают меры по упрощению этих механизмов. Одним из ярких примеров такой работы является внедрение единой автоматизированной системы актово-претензионной работы (ЕАСАПР). С помощью ЕАСАПР, которая введена в действие на всей сети дорог, уже сегодня автоматизирован процесс составления актов, установленных соответствующими Правилами. Создание базы данных актов позволяет своевременно производить по ним служебное расследо­вание. В компании рассчитывают, что анализ накопленных сведений даст в перспективе возможность выявлять наиболее «проблемных» грузоотправителей, станции и железные дороги — как в вопросе сокращения потерь от несохранных перевозок, так и допускаемых в массовом порядке искажений сведений о грузах, и принимать соответствующие меры.

В ОАО «РЖД» уверены, что внедрение данной системы неизбежно повлечет за собой необходимость технологических изменений и пересмотра нормативных документов, а также позволит значительно повысить производительность труда исполнителей, ведущих отчетность и учет по актово-претензионной работе.

**Заключение**

Железные дороги являются основным видом транспорта в РФ. На их долю приходится 80% грузооборота и около 55% пассажирооборота.

В условиях конкурентной борьбы уровень спроса на транспортные услуги определяется прежде всего качеством сервиса. Для получения необходимого эффекта требуется решение комплекса задач по повышения уровня транспортных услуг, предоставляемых грузовладельцам и пассажирам в пути следования.

Изучив материал курсовой работы и предоставив его в полном объёме я доказала, что операции, предоставляемые в пути следования – это не только неотъемлемая часть перевозочного процесса, но и весомый аргумент при конкурентоспособности на транспортном рынке, поэтому, услуги предоставляемые в пути следования с каждым днём и годом совершенствуются.

Рабочий персонал, который оказывает услуги в пути следования груза, должен быть высококвалифицированным, владеть необходимыми инструментами и прежде всего знаниями по своей специальности, ведь операции в пути следования груза очень разнообразны. Они требуют чёткого контроля и наилучшего предоставления, потому что это одно из главных звеньев в перевозочном процессе.

**Библиография**

1. В.И. Савин «Перевозка грузов железнодорожным транспортом» Москва «Дело и сервис» 760стр. 2007г.
2. В.П. Перепонов «Организация перевозок грузов» «Маршрут»

614стр. 2003г.

1. В.М. Николашин «Сервис на транспорте» Москва 272стр. 2004г.
2. Н.А. Троицкая, А.Б. Чубуков «Единая транспортная система» Москва 240стр. 2003г.
3. Журнал «РЖД Партнёр» Москва 80стр. 2007г
4. Журнал «Железнодорожный транспорт» Москва 96стр. 2007г
5. Н.Д. Иловайский, А.Н.Киселёв «Сервис на транспорте» Москва 583стр. 2003г.
6. М.С. Боровикова «Организация движения на железнодорожном транспорте» «Маршрут» 368стр. 2003г.
7. Ж.А. Романович «Сервисная деятельность» «Маршрут» 284стр. 2005г.