

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ГРУЗОВ

А. П. БАРМИНА¹, Н. А. СУХОВА²

¹ nas1248@yandex.ru, ² nad_suhova@mail.ru

ФГБОУ ВО «Уфимский государственный авиационный технический университет» (УГАТУ)

Аннотация. Предмет исследования – оценка показателей качества транспортных услуг по перевозке специальных грузов.

Объект исследования – ФГУП «Главный центр специальной связи».

Работа проводится на основе двух нормативных документов: ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»; ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества» для оценки качества транспортных услуг, которая в дальнейшем может быть взята за основу для анализа других транспортных компаний.

Ключевые слова: транспортные услуги; транспортная компания; специальные грузы; показатель качества транспортных услуг; ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»; ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества»; типология транспортных услуг; номенклатура показателей качества транспортных услуг; архитектура показателей качества транспортных услуг; спецсвязь.

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире без перевозки грузов не обходится ни одна сфера человеческой деятельности. В каждом регионе России существует множество транспортных компаний, предлагающих свои услуги в различном ценовом диапазоне [1]. Для того чтобы успешно конкурировать на рынке предоставления транспортных услуг, компаниям приходится повышать качество своих услуг [2]. Для этого необходимо провести оценку качества, выявить сильные и слабые стороны организации.

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя [3].

Существует множество видов перевозок, но хотелось бы остановиться на специальных перевозках, которые обеспечивают транспортирование (перевозку) специальных грузов для удовлетворения особо важных государственных и оборонных нужд

страны. К специальным грузам относятся: секретные изделия – вооружения и военная техника, а также иные изделия, вещества и материалы, являющиеся носителями сведений, составляющих государственную тайну; ядерные материалы, а также изделия, содержащие ядерные материалы; ценности Государственного фонда драгоценных металлов и драгоценных камней Российской Федерации и Центрального банка Российской Федерации.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

На сегодняшний день в сфере транспортных услуг по перевозке грузов действуют следующие нормативные документы:

1. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

2. ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Перевозки грузов. Номенклатура показателей качества» (с Изменением № 1)

(принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30595-97).

Для оценки качества услуг недостаточно взять за основу вышеуказанные документы, так как в первом стандарте не учитывается специфика транспортных услуг, во втором – дана достаточно усеченная информация о перевозке специальных грузов.

На рис. 1 представлены показатели качества ГОСТ Р 52113-2014 и ГОСТ Р 51005-96.

В связи с тем, что оба нормативных документа не позволяют в полной мере оценить качество транспортных услуг по перевозке специальных грузов, поэтому представляется актуальным преобразовать оба документа в единую номенклатуру показателей качества, представленную на рис. 2.

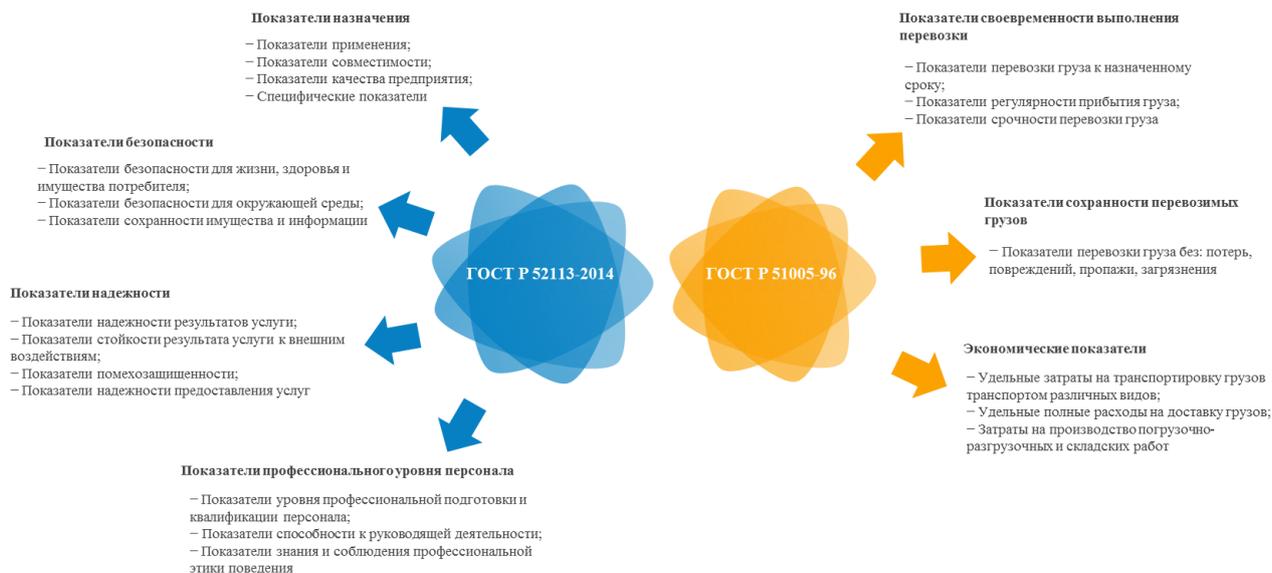


Рис. 1. Показатели качества ГОСТ Р 52113-2014 и ГОСТ Р 51005-96



Рис. 2. Номенклатура показателей качества

РАЗРАБОТАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ГРУЗОВ

Для проведения оценки качества на конкретном примере, объектом исследования выбрано федеральное государственное унитарное предприятие «Главный центр специальной связи» (далее – ФГУП ГЦСС). Данное предприятие предоставляет услуги по перевозке специальных грузов.

Далее рассмотрим подробно показатели качества на примере ФГУП ГЦСС.

Показатели назначения

Материально-техническая база: в автопарке ФГУП ГЦСС насчитывается более 3 000 единиц автотранспорта различной грузоподъемности, обновление автопарка происходит каждые 5 лет; 72 филиала и 177 отделений по стране; имеется веб-сайт: <https://www.cccb.ru/> и собственная газета; развиваются новые направления (дивизион почтовых услуг, дивизион грузоперевозок).

Максимально допустимое отклонение от назначенного срока: 2–3 дня.

Среднее время перевозки груза: 1–8 дней.

Максимально допустимое время перевозки груза: 26 дней [4].

Максимально допустимый вес перевозки груза: нет ограничений.

Ассортимент предоставляемых услуг: экспресс-доставка; доставка: отправлений с грифом секретности, наличных денег и ценных бумаг, избирательной документации, наркотических средств и психотропных веществ, опасных грузов, предметов искусства, продукции военного назначения, ювелирных изделий, драгоценностей; таможенное оформление; выдача карт тахографа ЕСТР и СКЗИ.

Показатели безопасности

Безопасность за счет защитных средств и мероприятий: в штате «Спецсвязи» имеется более 8 000 сотрудников, прошедших специальную проверку и подготовку; все отправления, перевозимые или находящиеся на хранении, застрахованы ФГУП ГЦСС на основании договора страхования грузов с лимитом ответственности Страховщика 7 000 000 000 (семь миллиардов) рублей по любому и каждому убытку по всему миру.

Специфические виды безопасности для отдельных услуг: для экспресс-отправления используются непрозрачные конверты из бумаги и полимерных материалов, имеющие прочность на растяжение и разрыв [5]. Для посылок – одноразовый пластиковый фирменный пакет с защитным клапаном, брезентовый пакет, полипропиленовый мешок, ящики из различных материалов, коробки из гофрированного картона, имеющего не менее 3 слоев, коробки из синтетических материалов, пломба, фирменный скотч.

Сохранность имущества в процессе предоставления услуги: каждый сотрудник, доставляющий груз, имеет при себе боевое оружие, а также в автопарке имеются бронированные автомобили; при проведении погрузки на борт воздушных судов сотрудникам ФГУП ГЦСС разрешается находиться на территории аэропортов с оружием. ФГУП ГЦСС осуществляет прием и отправку ценных грузов непосредственно под бортом воздушного судна без сдачи грузов на грузовые терминалы аэропортов.

Показатели надежности

Своевременность и точность выполнения заказа по срокам, объемам, номенклатуре и по позициям договора: доставка выполняется точно в установленные сроки.

Показатели профессионального уровня персонала

Знание и соблюдение требований руководящих документов: все сотрудники ФГУП ГЦСС подчиняются руководящим и нормативным документам, таких как: Положение о службе специальной связи Министерства связи РФ от 15.12.1994 г. № 1379-68, Политика ФГУП ГЦСС в отношении обработки и защиты персональных данных, Федеральный закон № 44-ФЗ.

Соответствие международным требованиям: на предприятии внедрена Система менеджмента качества ISO 9001; имеются лицензии на: осуществление деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений; осуществление работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну; услуги почтовой связи; осуществление

деятельности в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих); хранение источников ионизирующего излучения для досмотра багажа и товаров.

Разрешение на использование оружия: в штате «Спецсвязи» имеется более 8 000 сотрудников, прошедших специальную проверку и подготовку, на них приходится свыше 7 000 единиц боевого стрелкового оружия и спецсредств [6].

Как в любой компании, у ФГУП ГЦСС есть «узкие» места, а именно слабая информационная и инновационная обеспеченность, а также максимально допустимое время перевозки груза.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основе проведенного анализа можно сделать вывод, что ФГУП ГЦСС необходимо провести работу в инновационной и рекламных сферах, так как это непосредственно влияет на потенциальных и будущих клиентов предприятия. А также стоит проработать логистическую часть, чтобы максимально свести к минимуму количество дней доставки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Беляев В. М.** Грузовые перевозки. М.: Академия, 2015. - 176 с. [V.M. Belyaeva, Freight traffic (in Russia). Moscow: - Academy, 2015].
2. **Боева Е. С., Сухова Н. А.** Оценка научнотехнического потенциала технологий//Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2016. № 7 (17) [E.S. Boeva and N.A. Suhova, Assessment of scientific and technical potential of technologies//Innovative economy: prospects of development and improvement (in Russia), 2016].
3. **Касаткин Ф. П., Коновалов С. И., Касаткина Э. Ф.** Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса. М.: Академия, 2017. – 352 с. [F.P. Kasatkin and S.I. Konovalov and E.F. Kasatkina, Organization of transportation services and transport process safety traffic (in Russia). Moscow: - Academy, 2017].
4. **Устав** ФГУП ГЦСС от 26.10.2017 года № 231 [Articles of association (in Russia) from 26/10/2017 №231].
5. **Правила** оказания услуг по экспресс-доставке отправлений специальной связи клиентам ФГУП ГЦСС от 02.11.2017 года № J93 [Rules of rendering of services in Express delivery special communications to customers (in Russia) from 02/11/2017 № J93].
6. **Официальный** сайт ФГУП ГЦСС <https://www.cccb.ru/>.

ОБ АВТОРАХ

БАРМИНА Анастасия Павловна, магистрант. каф. экономики предпринимательства.

СУХОВА Надежда Александровна, доцент каф. экономики предпринимательства.

METADATA

Title: Quality assessment of transport services for the transport of special cargo

Authors: A. P. Barmina¹, N. A. Suhova²

Affiliation:

Ufa State Aviation Technical University (UGATU), Russia.

Email: ¹nas1248@yandex.ru, ²nad_suhova@mail.ru

Language: Russian.

Source: Molodezhnyj Vestnik UGATU (scientific journal of Ufa State Aviation Technical University), no. 2 (21), pp. 146-149, 2019. ISSN 2225-9309 (Print).

Abstract: The subject of the study is the assessment of the quality indicators of transport services for the transportation of special cargo.

The work is carried out on the basis of two regulatory documents: GOST R 52113-2014 "Services to the public. Nomenclature of service quality indicators"; GOST R 51005-96 "Transport services. Transportation of goods. The nomenclature of quality indicators" and is used for the Federal State Unitary Enterprise "Main Center for Special Communications".

Key words: transportation services; special loads; indicators of the quality of transport services; typology of transport services; the nomenclature of indicators of the quality of transport services; architecture of indicators of the quality of transport services; Special communication.

About authors:

BARMINA, Anastasiya Pavlovna, master student 2 year, Ufa state aviation technical University

SUHOVA, Nadezhda Alexandrovna, Associate Professor, Department of Business Economics, Ufa State Aviation Technical University