

ТРАНЗИТНОЕ ТАРИФНОЕ АГЕНСТВО TRACESA



ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРИМЕЧАНИЕ 2

**Транзитные тарифы Tracesa
Практический код повышения
стандартов клиентских услуг на
железной дороге Tracesa**

Издание 1



Техническое Примечание № 2 Практический код повышения стандартов клиентских услуг на железной дороге Трасеса

Прилагаемый материал представляет собой итог размышления консультанта и не может быть полностью либо частично принят партнерами и бенефициарами ЕС. Для получения более подробных сведений о содержании доклада просьба связаться с Европейским Союзом, Постоянным Секретариатом TRACECA либо консультантами Scott Wilson, Великобритания



Технические Примечания ТТТА

Список Технических Примечаний, изданных ТТТА¹

Подготовка Проекта ЕПТРТ

Техническое Примечание 1.	Руководство по ценообразованию. Издание 1.
Техническое Примечание 2.	Как обеспечить доступ перевозчика в железнодорожную систему. Издание 1.
Техническое Примечание 3.	Усиление железнодорожного маркетинга в сфере железнодорожных перевозок. Издание 1.
Техническое Примечание 4.	Оценка/применение эластичности спроса по ценам. Издание 1.
Техническое Примечание 5.	Анализ подходов экспедиционного агентства.
Техническое Примечание 6.	Проект регулирующего документа ТТТ

¹ ТТТА представляет собой аббревиатуру Транзитного Тарифного Агентства TRACECA. Ключевая роль ТТТА состоит в проведении исследований и выработке рекомендаций партнерам ТТТА. Для наиболее эффективного использования положений ЕПТРТ, полученные результаты нашли отражение в Технических Примечаниях, изданных ТТТА.



СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	5
1. Философия клиента.....	5
2. Наши услуги	5
3. Комментарии от пользователей, справочная информация	5
4. Личная безопасность, безопасность.....	6
5. Транзитные тарифы TRACECA.....	6
6. Калькуляция тарифов.....	7
7. Уступки	8
8. Время, затрачиваемое на процедуры.....	8
9. Время на поставки грузов.....	9
10. Условия перевозок.....	9
11. Документация.....	9
12. Процедура жалоб.....	10
13. Ответственность.....	10
14. Конфиденциальность.....	11



Предисловие

В Практическом Коде содержатся руководящие принципы, которых должны придерживаться все железные дороги - участники TRACECA при осуществлении деловых операций. Ставит целью создание общей, дружественной деловой среды в системе железных дорог TRACECA.

1. Философия клиента

Основными целями железных дорог TRACECA в их отношениях с клиентами являются следующие:

- Оказание безопасных, эффективных и надежных услуг клиентам.
- Создание долгосрочных взаимоотношений с текущими и потенциальными клиентами.
- Демонстрация профессионализма в отношениях с клиентами на всех уровнях корпоративных структур.
- Обеспечение сервисных стандартов в системе TRACECA.

2. Наши услуги

TRACECA обеспечивает безопасные и надежные железнодорожные транспортные услуги, погрузку и разгрузку грузов, информационную поддержку клиентов, другие виды услуг по требованию клиентов.

3. Комментарии от пользователей, справочная информация

Мы стремимся вести регулярный диалог с нашими клиентами, приветствуем любые предложения с вашей стороны, направленные на улучшение отношений.

Транзитное тарифное агентство TRACECA (TTA) либо отдел маркетинга/клиентских услуг соответствующей железнодорожной структурой TRACECA предоставляет сведения по тарифам, условиям перевозок и т.д.



Получение справочной информации требует определенного времени, но не более 3-х рабочих дней.

Комментарии, либо запросы необходимо отсылать в ТТТА по следующему адресу:, e-mail..... Либо по телефону..... (номер указать позже).

4. Личная безопасность, безопасность

Железные дороги TRACECA обязуются гарантировать безопасность перевозок в качестве приоритетной цели своей деятельности в отношениях с клиентами.

По полученному запросу, железной дороги TRACECA предоставляют нужную информацию по услугам, проектам модернизации инфраструктуры, усовершенствованию подвижного состава и т.д.

Требования, предъявляемые к перевозкам грузов, легко доступны клиенту посредством электронных источников связи (адрес веб-страницы будет указан позже).

Груз должен быть необходимым образом упакован для безопасности перевозок, представитель железной дороги обязан проверить состояние грузов в присутствии представителя грузоотправителя.

За дополнительную плату железная дорога в случае необходимости производит дополнительную обработку или обеспечивает безопасность груза.

5. Транзитные тарифы TRACECA

Клиенты пользуются справедливым, недискриминационным к себе отношением при перевозках грузов в коридоре TRACECA. Цель транзитных тарифов TRACECA состоит в том, чтобы обеспечить применение единой сквозной расценки, удобной для текущего и потенциального клиента, других заинтересованных сторон, при перевозке международных транзитных грузов через и в коридоре TRACECA.

Основными принципами ТТТ являются следующие:

1. ТТТ применяется к международным грузоперевозкам, осуществляемым железной дорогой и паромами по территории стран-членов TRACECA, но с пунктами происхождения или назначения, находящимися за пределами границ одной или всех этих стран.
2. Основными расценками ТТТ выражаются в единицах вагона применительно к международно признанным вагон/операциям в коридоре TRACECA.
3. ТТТ различается в зависимости от типа вагона.



4. ТТТ делится на 4 части в целях калькуляции расценок.
5. Валютной единицей ТТТ являются Евро.
6. Многие положения ТТТ были заимствованы из тарифной политики железнодорожных управлений СНГ и поэтому знакомы клиенту. Необходимость их использования обусловлена тем, что их применение понятно всем заинтересованным клиентам.
7. Секретариат - Транзитное Тарифное Агентство TRACECA (ТТТА), куда должны направляться любые запросы.

ТТТ делится на 4 части:

1. Линейное грузоперемещение.
2. Терминальные и перевалочные операции.
3. Использование инфраструктуры.
4. Администрация и комиссионные.

Взимание пошлин по каждому компоненту тарифов обеспечивает корректировку общих затрат и их прозрачность в сопоставлении с фактическими совокупными затратами на партию грузов каждого клиента. Для получения более подробных сведений см. Руководство по ценообразованию.

6. Калькуляция тарифов

ТТТ применяется на всех железнодорожных маршрутах - партнеров TRACECA. Его применение позволяет обеспечить единый сквозной тариф, включая портовые и судовые перевозки.

ТТТ исчисляется для клиентов на основе сведений, предоставленных клиентом и подлежащих подтверждению всеми другими сторонами. После того, как сделан запрос, на следующий день производится исчисление тарифов. Если не все стороны соглашения TRACECA согласны с тарифом, их ответ может быть представлен в течение 3-х дней с предварительным извещением со стороны клиента.

Тарифы исчисляются на основе стандартной формы калькуляции тарифов ТТТ в целях облегчения процедуры калькуляции.

7. Уступки

Применение ТТТ характеризуется гибкостью и предоставлением скидок на стандартные тарифы. Гибкая ценовая политика позволяет клиентам значительно экономить на транспортных затратах.

В ряде случаев в условиях перевозок грузов или эксплуатации с учетом скидок необходимо учитывать:

- Обратную загрузку
- Грузы, обработка которых высокоэффективно
- Долгосрочные контракты на перевозку грузов внавалку
- Товары сезонного спроса

Могут возникнуть и другие ситуации, когда требуются скидки. Рекомендуется, чтобы клиенты сделали запрос относительно контактной железнодорожной организации, предоставили соответствующие сведения.

8. Время, затрачиваемое на процедуры

Железные дороги затрачивают время на процедуры, связанные с приемом запросов по обработке грузов, их транспортировке, времени поставок, жалобами и т.д.

Грузоотправитель обязан послать извещение за 10 дней до отправки груза (если речь не идет о поставках на основе контракта), с указанием объема перевозок в вагонах, тоннажа, типа перевозок, станций отбытия/прибытия, маршрута.

Железнодорожная администрация должна принять либо отвергнуть заказ в течение 10 дней. Заказ отменяется с указанием его причины. Если железная дорога принимает заказ или не отвечает в течение конкретного количества дней, она обязуется выполнить все свои обязательства перед грузоотправителем.

Железные дороги обязуются выделить необходимое число вагонов минимум за 3 дня до даты отправки.

В случае задержки необходимо послать письменное уведомление с указанием причин задержки и новой даты.



9. Время на поставки грузов

Железные дороги должны поставлять грузы в согласованное время, то же самое относится к клиентам. Время доставки по коридору TRACECA следующее:

Доставка - 1 день.

Перевозка - 200 км в день.

Время начинается с 00.00 следующего дня, когда груз принят для транспортировки.

Время доставки продлевается на 1 день при перезагрузке, дополнительной обработке груза, пересечении границы и таможни. Время доставки также продлевается с учетом таможенных формальностей.

В случае отклонения от даты поставки необходимо отослать извещение грузоотправителю. Согласовать размеры штрафов за простой.

При условии приема заказов на поставку, железная дорога устанавливает примерную дату и время прибытия груза. По прибытии груза местная железнодорожная станция обязана известить об этом получателя.

10. Условия перевозок

Условия перевозок подлежат унификации в рамках TRACECA. Эти условия должны быть приемлемыми для всех клиентов с учетом максимального использования электронных средств, включая веб-сайт и он-лайн Пользователя.

11. Документация

В рамках TRACECA на последующем этапе применяется единая транспортная накладная, признаваемая всеми заинтересованными железными дорогами, портовыми и судоходными управлениями.

12. Процедура рассмотрения жалоб

Ключевой целью железных дорог TRACECA является поддержание конструктивных отношений с клиентами, устранений ситуаций, вызывающих их недовольство.

Любой клиент TRACECA, полагающий, что с ним несправедливо обошлись, либо условия Кода были нарушены, должен в первую очередь связаться с соответствующей



заинтересованной структурой и попытаться решить проблему. При невозможности, в дело может вмешаться ТТТА. Ниже приводятся детали этой процедуры:

ТТТА подтверждает факт получения жалобы, обязуются разрешить ее своевременно и справедливо. Жалобы должны тщательным образом анализироваться, при необходимости необходимо провести расследование.

Жалобы необходимо рассматривать вовремя, четко разъясняя клиентам обязательное их решение.

ТТТА обязуется производить мониторинг и оценку результатов расследования, назначать координатора, ответственного за урегулирование ситуации.

По завершении расследования координатор обязан составить письменный отчет по результатам расследования и представить его заинтересованным сторонам.

13. Ответственность

Железная дорога несет ответственность за:

- Утерю
- Повреждение
- Превышение транзитного времени между приемом груза и доставкой.

Основание для смягчения ответственности:

- По вине уполномоченного лица
- Внутренний дефект груза
- Обстоятельства, которых железная дорога не могла избежать и последствия которых была не в состоянии предотвратить.

В случае нарушения условий перевозок клиенту надлежит получить компенсацию. В Условиях Перевозок содержатся принципы калькуляции компенсации клиенту.

TRACESA стремится унифицировать процедуру компенсаций; минимальный уровень и оперативность платежей должны отражаться в документах.



14. Конфиденциальность

Железные дороги обязуются не разглашать конфиденциальных сведений третьей стороне, за исключением случая, когда:

- Информация уже известна широкой публике.
- Это обусловлено юридическими обязательствами.
- Получен запрос со стороны компетентной структуры, например, Министерства Транспорта, Секретариата TRACECA и т.д.
- По требованию клиента

Железные дороги надеются на то, что их клиенты также будут придерживаться принципов конфиденциальности.