

Сервис на транспорте – это высококачественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, включая обеспечение перевозок, предоставление комплексных услуг и выполнение дополнительных работ.

- сервис удовлетворения потребительского спроса;
- производственные сервис;
- послепродажное обслуживание;
- информационное обслуживание;
- финансово-кредитный сервис.

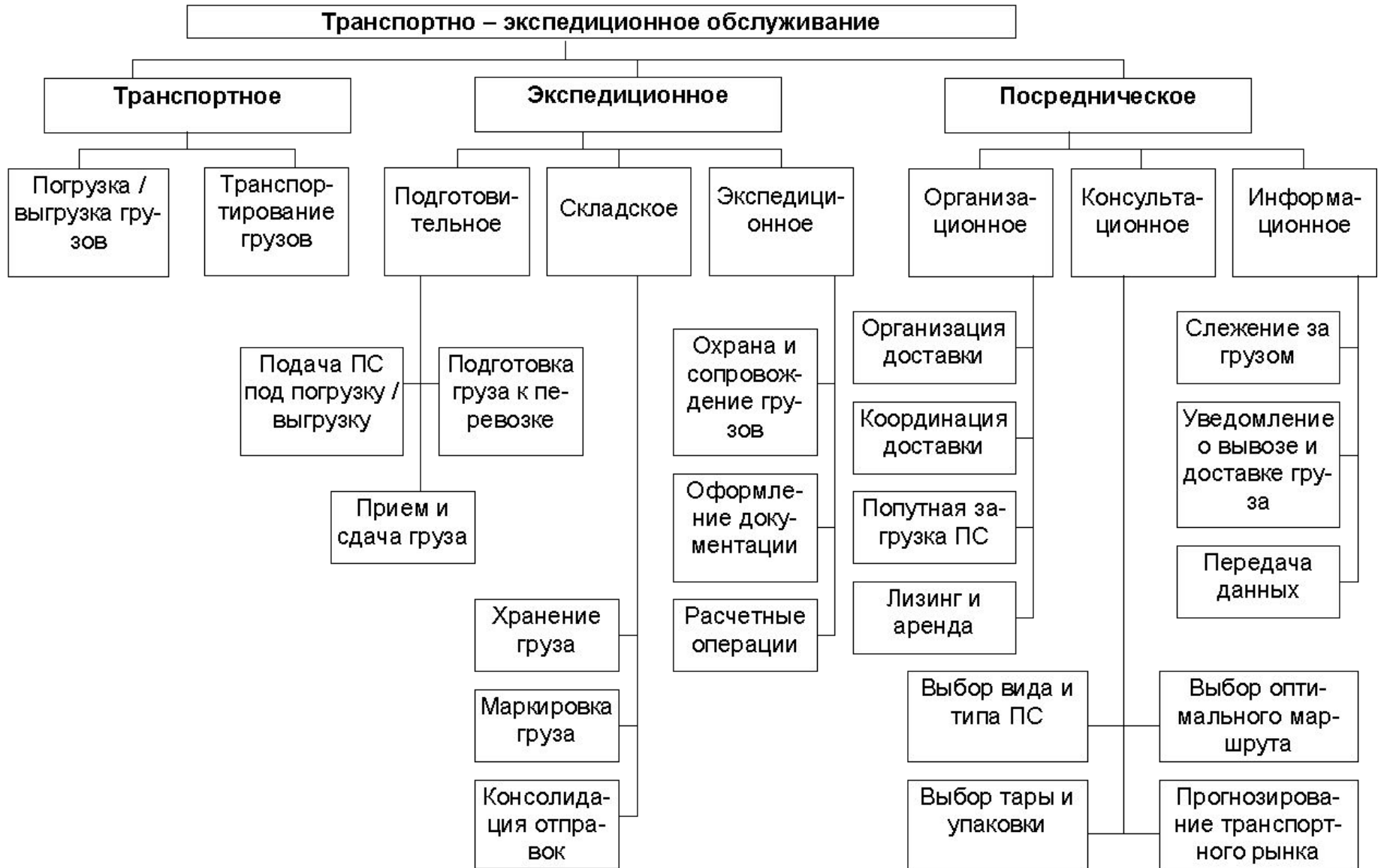
Стратегия в области транспортного обслуживания

- сегментация потребительского рынка;
- определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;
- ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;
- определение стандартов услуг для различных сегментов рынка;
- оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и стоимостью услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании;
- установление обратной связи с покупателем для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Транспортно-экспедиционное обслуживание (ТЭО) – деятельность в области перевозок, охватывающая весь комплекс операций и услуг по доставке товара от производителя продукции к потребителю.

Транспортно-экспедиционная операция – элементарное законченное, периодически повторяющееся действие, обеспечивающее ТЭО.

Транспортно-экспедиционная услуга – отдельная операция или группа операций, непосредственно направленная на удовлетворение определенной потребности клиента в транспортной экспедиции и характеризующаяся наличием необходимого технологического, экономического, информационного и правового обеспечения.



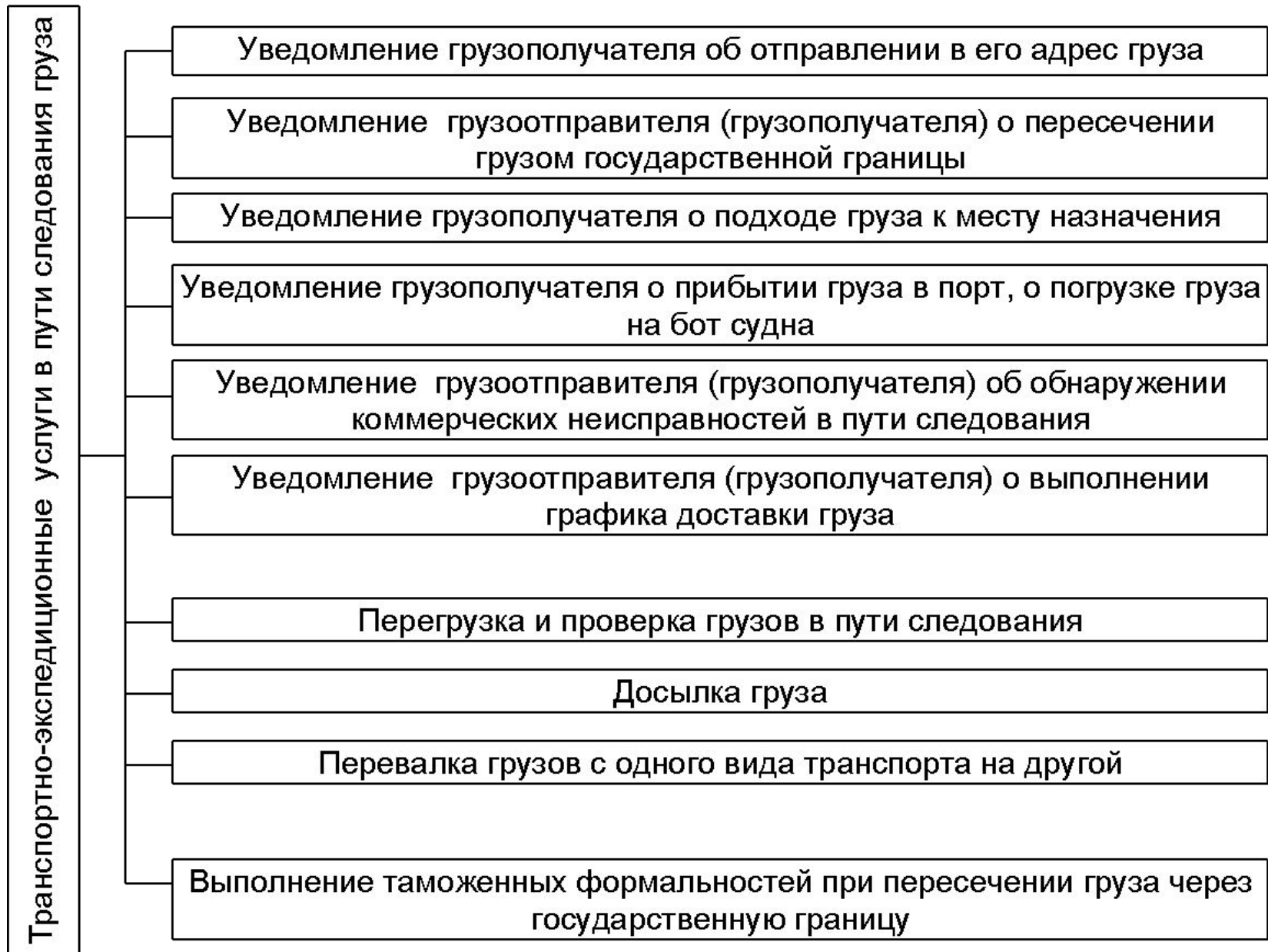
УСЛУГИ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Схема ТЭО оправки грузов на железнодорожном транспорте



Транспортно-экспедиционные операции в пути следования груза



Транспортно-экспедиционные операции при прибытии груза на ЖД транспорте



- **Скидки с тарифа при дополнительных объемах перевозок грузов.** Предоставляются на весь дополнительный объем перевозок на направлениях, где функционируют конкурирующие виды транспорта; при создании на определенный период льготных условий грузовладельцам, временно испытывающих финансовые трудности; при условиях создания новых объектов производства или сооружений.
- **Скидки на прирост объемов перевозок (бонусные скидки).** Предоставляются при сбыте продукции крупным оптовым партнерам не для каждой сделки, а за обусловленный объем оборота в год, когда есть гарантия увеличения (прироста) объема перевозок (на установленный процент) по сравнению с предыдущим периодом.
- **Сезонные скидки.** Применяются в торговле промышленными и сельскохозяйственными товарами, спрос на которые меняется в зависимости от периода года. Определение предельных размеров сезонных скидок выполняется аналогично скидкам при дополнительных перевозках.
- **Скидки за предварительную оплату перевозок (типа «сконто»).** Применяются при условии предварительной оплаты грузовладельцем перевозок или оплаты перевозок наличными.

- В настоящее время в связи с новыми экономическими условиями, формирования рынка транспортных услуг возникает необходимость внедрения новых методов и технологий доставки грузов, базирующихся на концепции интеграции транспорта и материально-технической базы.
- Организация перевозок грузов в смешанном сообщении. Перевозка грузов в смешанном сообщении предполагает участие двух и более видов транспорта, работающих последовательно. При этом транспортировка осуществляется каждым видом транспорта по отдельному перевозочному документу – от грузоотправителя до пункта перевалки и от пункта перевалки до потребителя. Однако, наиболее эффективной разновидностью смешанных перевозок являются прямые смешанные перевозки, при которых транспортировка на всем пути следования грузов осуществляется по единому перевозочному документу без участия грузоотправителя и грузополучателя.
- **Интермодальная перевозка** – последовательная перевозка грузов двумя и более видами транспорта в одной и той же грузовой единице или автотранспортном средстве без перегруза самого груза при смене вида транспорта. Система
- При интермодальных перевозках грузовладелец заключает договор на весь путь следования с одним лицом (оператором), который несёт ответственность за сроки доставки, сохранность груза и согласованность звеньев транспортного процесса.
- Признаками интермодальной перевозки являются:
 - наличие оператора доставки от начального до конечного пункта;
 - единая сквозная ставка;
 - единый транспортный документ;
 - единая ответственность за груз и исполнение договора перевозки.
- В отличие от интермодальных систем, в **мультимодальной** перевозке один из видов транспорта выступает в роли перевозчика, а другие взаимодействующие с ним виды транспорта – как клиенты, оплачивающие услуги.
- Тенденция к созданию систем интермодальных (мультимодальных) перевозок грузов объясняется тем, что они вовлекают в участие в едином перевозочном процессе не только различные виды транспорта, но и промышленные, торговые, экспедиторские и другие компании. Это требует введения новых форм взаимодействия и координации, усиления контроля и концентрации производства, централизации капитала. Тенденция к системности проявляется, в частности, в следующих элементах, обеспечивающих единство и непрерывность перевозочного процесса:
 - комплексное развитие материально-технической базы различных видов транспорта (подвижного состава, погрузочно-разгрузочного оборудования, контейнерных и контрейлерных парков, других средств укрупненных грузовых мест);
 - согласование параметров подвижного состава по габаритным размерам, грузоподъемности и вместимости; обеспечение возможности перевозки грузов на разных видах транспорта в одной и той же упаковке; применение типовых погрузочно-разгрузочных мест и т.д.;
 - ритмичная, согласованная и ускоренная подача подвижного состава к пунктам перевалки грузов между видами транспорта;
 - организация систем связи и информации;
 - единообразный коммерческо-правовой режим на направлениях интермодальных перевозок (единые правила перевозок, унификация грузовых документов и облегчение таможенных процедур, установление унифицированных тарифных правил интермодальных перевозок грузов).
- Высокая стоимость генеральных грузов, широкая номенклатура и, следовательно, необходимость ускорения их доставки и обеспечения их сохранности при перевозке, перегрузке и хранении объективно потребовали внедрения новых видов сервиса транспортного обслуживания. Решение этих проблем стало возможным на основе унификации и укрупнения грузовых единиц с использованием при этом средств укрупнения – контейнеров, средств пакетирования, трейлеров (контрейлеров), фрейджеров, лихтеров. Создание для доставки укрупненных грузовых мест специализированного транспортного, перегрузочного и складского оборудования служит, наряду с самими средствами укрупнения, материальной базой для формирования соответствующих интермодальных транспортно-