

Н.Д. Купцова, Н.В. Власова

Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

АНАЛИЗ ПРЕТЕНЗИОННЫХ РАБОТ НА ВОСТОЧНО-СИБИРСКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГЕ И МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СОКРАЩЕНИЯ АКТОВО-ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Аннотация. Рассмотрены причины подачи актов-претензионных работ на Восточно-Сибирской железной дороге. Зачастую в процессе оказания услуг по перевозке груза происходят различные ситуации, влекущие за собой последствия за некачественно доставленный груз. Восточно-Сибирская железная дорога не стала исключением. По причине разных подразделений происходят инциденты по отказу работы технических средств, неправильному оформлению документов, нарушению целостности груза и другие случаи. За некачественную перевозку и доставку груза грузополучатель подает актов-претензионную работу. На основании претензии выплачиваются штрафы по возмещению убытков за несохраненный груз, вагон, предполагаемой прибыли за груз, пени за несвоевременную доставку и другие платежи. По причине накопившихся претензий, перевозчик теряет свою конкурентоспособность, в следствие чего, клиенты обращаются к другому перевозчику. Потеря клиентов влечет за собой потерю прибыли. Для сохранения своего уровня на рынке необходимо соблюдать меры по уменьшению рисков возникновения претензионных работ, а значит, уменьшение факторов появления причин, влекущих за собой некачественную перевозку груза. В 2022 году подача претензий значительно увеличилась по сравнению с 2021 годом. Восточно-Сибирская дорога в строгом порядке проводит комплекс мероприятий, благодаря которым уже в 2023 году удалось существенно снизить возникновение инцидентов, а в следствие этого, значительно снизилась предъявленная сумма за некачественную перевозку. Так как число негативных факторов, влияющих на своевременную и целостную перевозку, продолжает уменьшаться, то конкурентоспособность повышается очень стремительно. Таким образом, мероприятия оказывают существенное влияние на все подразделения как на Восточно-Сибирской железной дороге, так и на остальных дорогах, принадлежащих ОАО "РЖД".

Ключевые слова: рыночная позиция, железнодорожный транспорт, предоставление услуг, актов-претензионные работы, причины претензий, штраф, минимизация причин.

N.D. Kuptsova, N.V. Vlasova

Irkutsk State Transport University, Irkutsk, Russian Federation

ANALYSIS OF CLAIM WORK ON THE EAST SIBERIAN RAILWAY AND EVENTS DIRECTED TO REDUCTION OF CLAIM WORK

Abstract. The reasons for the submission of act-claim works on the East Siberian Railway are considered. Often, in the process of providing cargo transportation services, various situations occur that entail consequences for poorly delivered cargo. The East Siberian Railway was no exception. Due to different divisions, incidents occur due to the failure of technical equipment, incorrect paperwork, violation of the integrity of the cargo and other cases. For poor-quality transportation and delivery of cargo, the cargo owner submits an act-claim work. On the basis of the claim, fines are paid for damages for unsaved cargo, wagon, estimated profit for the cargo, penalties for non-timely delivery and other payments. Due to the accumulated claims, the carrier loses its competitiveness, as a result of which, customers turn to another carrier. The loss of customers entails a loss of profit. In order to maintain its level in the market, it is necessary to comply with measures to reduce the risks of claim work, which means reducing the factors of the appearance of causes that entail poor-quality cargo transportation. In 2022, the filing of claims has increased significantly compared to 2021. The East Siberian Railway is strictly carrying out a set of measures, thanks to which, already in 2023, it was possible to significantly reduce the occurrence of incidents, and as a result, the amount presented for poor-quality transportation has significantly decreased. As the number of negative factors affecting timely and complete transportation continues to decrease, competitiveness increases very rapidly. Thus, the measures have an effective impact on all divisions both on the East Siberian Railway and on other roads owned by JSC "Russian Railways".

Keywords: market position, railway transport, provision of services, act-claim work, reasons for claims, fine, minimization of causes.

Введение

Рыночная позиция, сформировавшаяся на железнодорожном транспорте, на современном этапе жизни активно развивается в области отраслевой экономики. Взаимодействие всех инфраструктур на железнодорожном транспорте играет важную роль в экономическом развитии страны.

Предоставление услуг на железнодорожном транспорте – главная задача на железной дороге.

Повышение конкурентоспособности за счет предоставления качественных транспортных услуг – одна из главных стратегических целей на железнодорожном транспорте, благодаря которому компаниям удастся повышать свой статус.

Под словом качество понимается безопасность и сохранность груза при транспортировке и доставки его получателю в определенный срок по наименьшей стоимости.

Но как в работе перевозчика, как представителя услуг, так и в работе остальных лиц, участвующих в перевозке груза, часто возникают нарушения. Из-за некорректно оказанных услуг грузовладелец теряет свою прибыль от груза, в следствии чего возникают споры и конфликты, которые часто приводят к судебным разбирательствам. Все споры оформляются в виде актов-претензионных работ. Из-за всех претензионных операций происходит падение конкурентоспособности и потеря клиентов. Чтобы улучшить качество предоставления услуг и повысить конкурентоспособность, проводятся различные мероприятия по минимизации причин актов-претензионных работ для всех участников перевозочного процесса [1-3].

Анализ претензионных работ на Восточно-Сибирской железной дороге

На Восточно-Сибирской железной дороге за 2022 год предъявлено актов-претензионных требований на сумму более 460000 тысяч рублей. По сравнению с 2021 годом, в котором было предъявлено претензий на сумму более 370000 тысяч рублей, в 2022 году сумма представленных претензионных работ возросла на 25% [4-6].

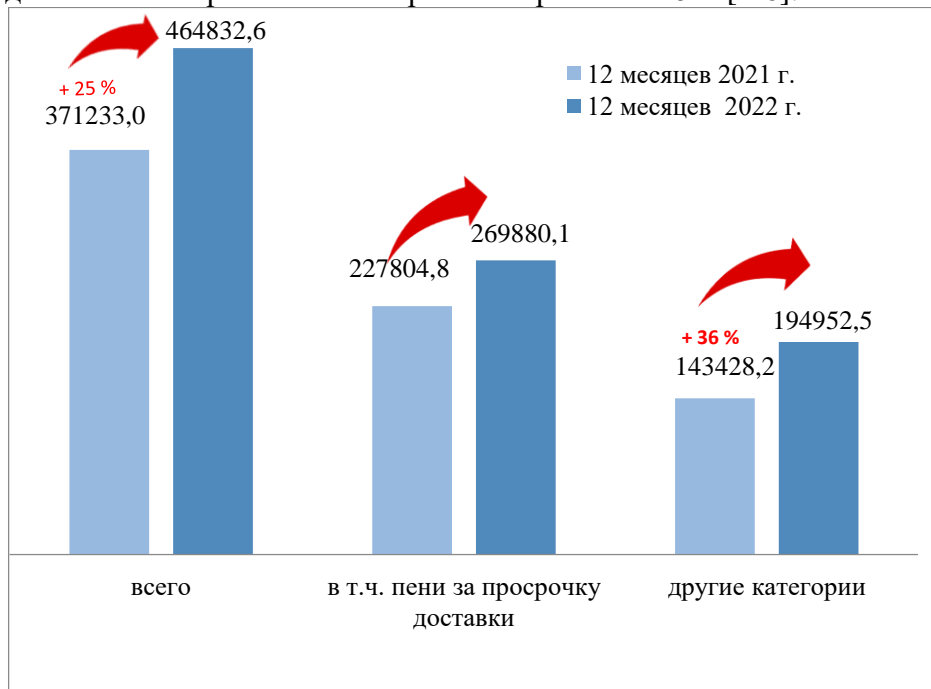


Рис. 1. Анализ претензионных работ за 2021 и 2022 года

Основные причины составления претензий:

- доставка груза в неположенный срок, нарушение его целостности, сохранности;
- несвоевременная подача погонов на пути необщего пользования, а также на пути погрузки-выгрузки;
- некорректное оформление перевозочных документов;

- повреждение вагонов или контейнеров, в том числе в пути следования, на отдельных пунктах, на путях необщего пользования, в портах на путях погрузки-выгрузки;
- неправильное составление тарифа, скидок, взысканий и иных форм платежей за перевозку груза.

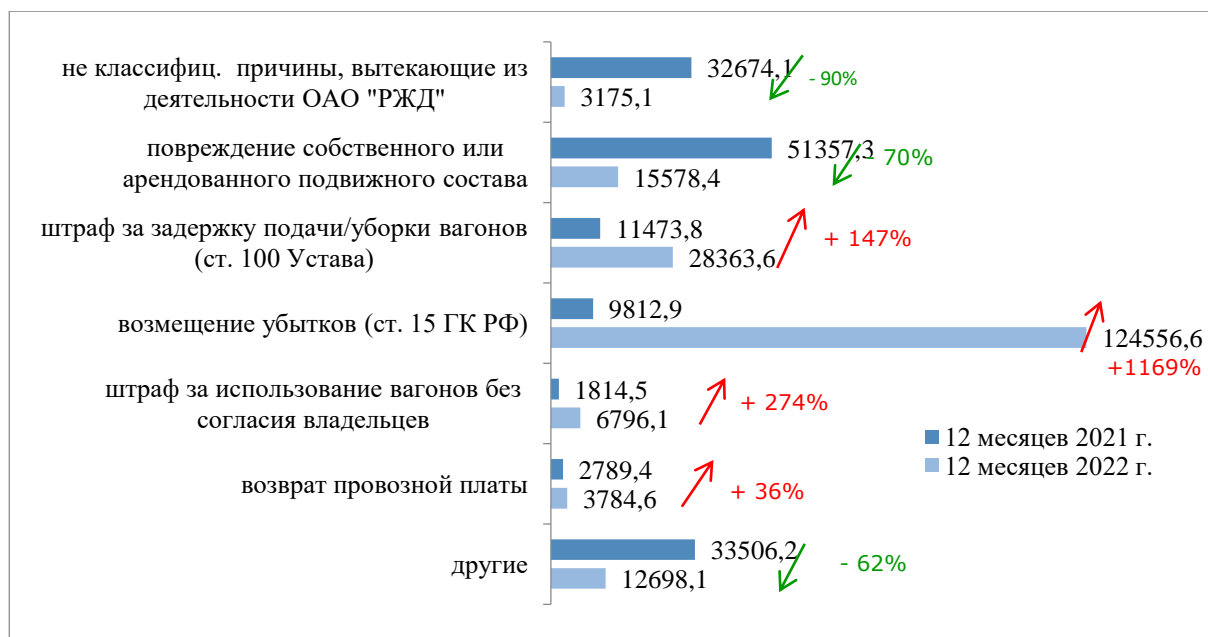


Рис. 2. Анализ претензионных работ в 2022 году

Одним из основных и частых факторов возникновения споров является несвоевременная доставка груза в пункт назначения. В таком случае у перевозчика взимается штраф. Доля этих причин составляет 60-70% от всех претензионных работ, возникающих на Восточно-Сибирской железной дороге [4-6].

Нарушение сохранности или целостности груза является причиной того, что грузовладелец требует от перевозчика возместить убытки как за потерянный груз, так и за предположительную выгоду от этого груза на рынке.

Возврат провозной платы происходит в случае, когда плательщику оформляют груз без скидки, которая указана в договоре, назначают неправильный тариф или другой вариант договорной льготы. В случае ошибочного списания денежных средств другого плательщика, также оформляется претензия.

Кроме этого, причиной подачи претензии и взыскания штрафа является порча вагона или использование вагонов без согласия владельцев этих вагонов.

К неклассифицированным причинам относится, например - подача претензии собственником вагона за задержку по вине перевозчика подачи вагонов под погрузку и выгрузку грузов или на железнодорожные выставочные пути, а также за задержку уборки вагонов с мест погрузки и выгрузки грузов на ЖПНП или с железнодорожных выставочных путей в случае, если уборка вагонов осуществляется локомотивами перевозчика, либо за задержку по вине перевозчика приема вагонов с ЖПНП, что противоречит ст. 100 УЖТ [7-9].

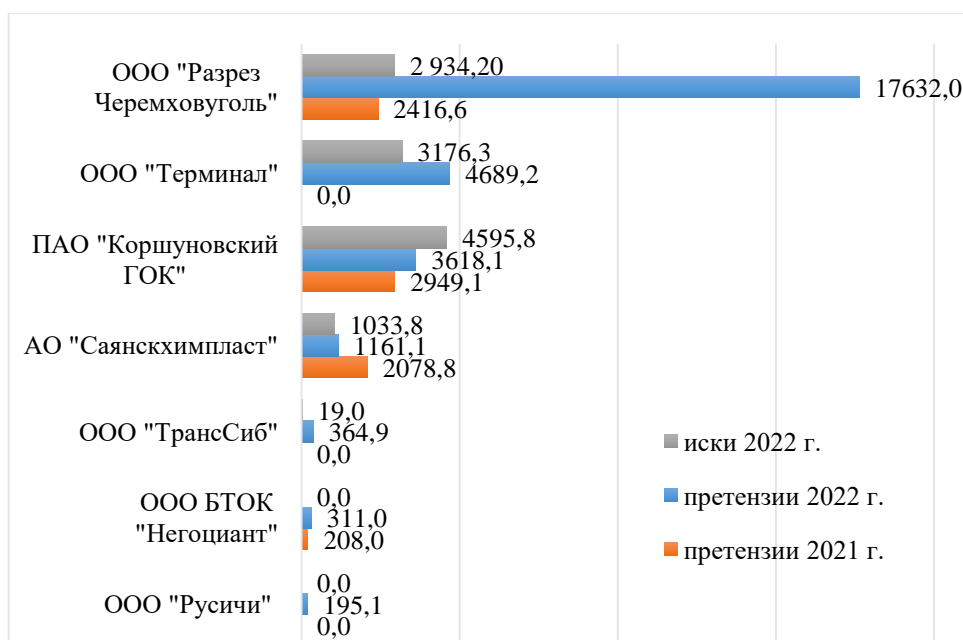


Рис.3. Основные претендаты по задержке подачи-уборки вагонов с мест погрузки/выгрузки на Восточно-Сибирской железной дороге

Основным претендателем на железной дороге за 2022 год является ООО «Разрез Черемховуголь».

Сумма, предъявленная по претензионным работам, за 2022 увеличилась на 147% и достигла 28 363,6 тысяч рублей по сравнению с 2021 годом, в котором сумма по претензиям составила 11 473,8 тысяч рублей [4-6].

Основными замечаниями этих организаций являются:

- отсутствие контроля за соблюдением условий заключенных договоров;
- некачественное оформление перевозочных документов;
- отсутствие оформленных актов общей формы на задержку подачи/уборки вагонов по причинам, не зависящим от перевозчика;
- отсутствие разборов по факту задержки подачи/уборки вагонов с указанием причин такой задержки;
- не предоставление или несвоевременное предоставление пакета документов по запросам В-С ТЦФТО.

Мероприятия по минимизации актов-претензионных работ на Восточно-Сибирской железной дороге

Так как основную долю причин составляет несвоевременная и несохранная доставка грузов, дорога активно принимает меры, направленные на полное выполнение надежности доставки грузов в определенный срок.

К основным мероприятиям по минимизации претензий, позволяющим соблюсти долю и скорость отправок, проследовавших по инфраструктуре сети и дороги в установленный срок, и другие вытекающие факторы, относятся:

- 1) снижение на 10% «бросание» поездов с вагонами местного сообщения по ответственности перевозчика;
- 2) обеспечение выполнения норматива времени проследования на участках поездов назначением на станции Тайшет-Хани (3,4 суток), Юрты-Батарейная (2,1 сутки) и др.;
- 3) проведение работы по заключению договоров на оказание услуг по согласованному с ОАО «РЖД» нахождению груженых и/или порожних грузовых вагонов на железнодорожных путях общего пользования, по заключению договоров с грузоотправителем на иные сроки доставки или установление иного срока доставки с грузополучателем;

4) обеспечение выполнения норм времени простоя транзитного вагона с переработкой/без переработки по станциям Тайшет, Иркутск-Сортировочный, Северобайкальск, Вихоревка, Таксимо, Лена, Новая Чара;

5) Сокращение времени простоя вагонов по ответственности ОАО "РЖД" после приема их к перевозке до отправления и от прибытия до передачи грузополучателю, не более 7,4 часа от прибытия до передачи грузополучателю и не более 10,9 часа после приема вагонов к перевозке до отправления;

6) уменьшения рисков простоя грузовых вагонов;

7) уменьшение рисков возникновения отказов как технических средств в виде установки и приварки 14000 пружинных рельсовых соединителей, замены 5200 дефектных рельсов, так и устройств СЦБ в виде замены герметичных трансформаторов рельсовых цепей на станциях: Тайшет – 10 шт., Ангарск – 2 шт., Иркутск-Сортировочный – 10 шт., Китой – 2 шт., Кая – 2 шт. и др.;

8) укладка 750 отремонтированных комплектов, 600 крестовин, шлифовка рельсов 2594,44 км прохода;

9) закрепление локомотива серии 3ЭС5К на участке Коршуниха-Ангарская-Тайшет для организации вывоза, подъема временно оставленных от движения поездов местного назначения;

10) ежесменное предоставление локомотивными диспетчерами графика выдачи и перераспределения локомотивов локомотивными депо;

11) постоянный контроль за локомотивами, находящимися в ожидании ремонта с целью уменьшения непроизводительного простоя локомотивов;

12) рассмотрение с локомотивными бригадами вопроса по соблюдению расчетной скорости согласно тяговым характеристикам локомотивов с приглашением представителей причастных подразделений;

13) обеспечение уровня выполнения графика движения грузовых поездов на дороге по проследованию на 74,7%;

14) строгая сверка оформленных документов, а также другие мероприятия по минимизации претензий.

Внедрение данных мероприятий позволило в 2023 году уменьшить ежегодный штраф за задержку подачи/уборки вагонов на 11,6 миллионов рублей по сравнению с 2022 годом и составил 1,1 млн. рублей, а также штраф за использование вагонов без согласия владельцев уменьшился на 5,39 млн. рублей по сравнению с 2022 годом и составил за год всего 10000 рублей [5, 10-14].

Заключение

Для обеспечения качественной перевозке грузов и доставки их в установленные сроки, а также исключения актово-претензионной работы необходимо всем участникам транспортного процесса обеспечивать согласно нормативных документов и требований своевременную подготовку груза к перевозке, завоз груза на станцию, безопасного выполнения погрузо-выгрузочных операций, своевременной подачи вагонов под погрузку.

В целях улучшения положения с обеспечением сохранности перевозимых грузов и совершенствования рассмотрения случаев несохранных перевозок, предлагается работникам ОАО «РЖД»:

- осуществлять контроль над соблюдением трудовой и производственной дисциплины, обеспечением выполнения технологических процессов и должностных инструкций, ужесточать контроль качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта;

-обеспечивать контроль над передачей в органы внутренних дел материалов о хищениях грузов и своевременным предоставлением результатов расследования по переданным материалам;

- организовать расследование по каждому допущенному случаю разъединения (утери) перевозочных документов от вагонов.

- обеспечить выполнение мероприятий по профилактике сохранности перевозимых грузов, предотвращению фактов умышленного искажения грузоотправителями сведений о грузе в перевозочных документах и по предупреждению случаев отправления со станции приёма вагонов без перевозочных документов, утери либо разъединения перевозочных документов от вагонов или вагонов от перевозочных документов в пути следования на Восточно-Сибирской железной дороге.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Перфильева П. В., Кашкарев А. С., Власова Н. В. Инновационные методы и логистические подходы к организации грузовой и коммерческой деятельности Восточно-сибирской дирекции по управлению терминально-складским комплексом / В сборнике: Наука молодых - будущее России. сборник научных статей 6-й Международной научной конференции перспективных разработок молодых ученых. Курск, 2021. С. 146-149 – Текст : непосредственный.

2. Власова Н. В., Оленцевич В. А. Совершенствование процессов транспортно-логистического бизнес-блока по реализации проекта предоставления комплекса услуг / В сборнике: Образование - Наука - Производство. Материалы VI Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). В 2-х томах. Чита, 2022. С. 262-270 – Текст : непосредственный.

3. Перфильева П. В., Кашкарев А. С., Власова Н. В. Инновационные подходы к совершенствованию качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта / В сборнике: Современные инновации в науке и технике. Сборник научных статей 12-й Всероссийской научно-технической конференции с международным участием. Отв. редактор М.С. Разумов. Курск, 2022. С. 193-196 – Текст : непосредственный.

4. Стратегия развития Холдинга "РЖД" на период до 2030 года. М.: ОАО «РЖД», 2013. URL: <https://company.rzd.ru/ru/9353/page/105104?id=804> (дата обращения 5.10.2023).

5. Российские железные дороги: офиц. сайт. URL: <http://www.rzd.ru> (дата обращения 10.10.2023).

6. Власова Н.В., Оленцевич В.А. Инновационные подходы к оценке погрузочно-разгрузочных операций на местах общего пользования (на примере восточного полигона железных дорог) Постсоветский материк. 2022. № 3 (35). С. 65-75. – Текст: непосредственный.

7. Перепон В.П. Организация перевозок грузов: Учебник для техникумов и колледжей ж.-д. трансп. — М.: Маршрут, 2003. — 614 с.

8. Терентьев, А.В. Грузовые перевозки: учебно-методический комплекс (информационные ресурсы дисциплины: учебное пособие) / А.В. Терентьев - СПб.: Изд-во СЗТУ, 2011. - 164 с.

9. Разумова О.Ю., Басыров И.М. Проблемы взыскания упущенной выгоды при организации грузовых железнодорожных перевозок / Техник транспорта: образование и практика. 2023. Т. 4. № 2. С. 174-183.

10. Нутович В.Е. Анализ нарушений транспортных процессов и управление качеством перевозок / Мир транспорта. 2018. Т. 16. № 2 (75). С. 156-165.

11. Нутович В.Е., Позамантир Д.Э., Сольвборг А.А., Ратникова С.В., Селиванов Н.А., Асосков О.Р., Макаренко А.Н., Муханин А.В., Непокоров А.А., Новикова М.А., Савилов П.Н. Единая автоматизированная система актов-претензионной работы хозяйства коммерческой работы в сфере грузовых перевозок нового поколения (ЕАСАПР М НП) / Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ 2022683353, 05.12.2022. Заявка № 2022682365 от 21.11.2022.

12. Рожкова Е.А., Болотин В.А. Единая автоматизированная система актов-претензионной работы (ЕАСАПР) / В книге: Неделя науки - 2002. Программа и тезисы докладов шестьдесят второй научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2002. С. 251-252.

13. Олейникова И.С. О проблемах актово-претензионной, розыскной работы и арбитражных исках при нарушении сторонами договора перевозки грузов / Труды Ростовского государственного университета путей сообщения. 2017. № 2. С. 50-54.

14. Нутович В.Е. Методы и алгоритмы интеллектуальной поддержки ведения претензионной работы / В сборнике: Интеллектуальные транспортные системы. материалы Международной научно-практической конференции. Москва, 2022. С. 259-262.

REFERENKES

1. Perfilyeva P. V., Kashkarev A. S., Vlasova N. V. Innovative methods and logistics approaches to organizing cargo and commercial activities of the East Siberian Directorate for managing the terminal and warehouse complex / In the collection: Science of the young - the future Russia. collection of scientific articles of the 6th International Scientific Conference on Advanced Developments of Young Scientists. Kursk, 2021. pp. 146-149 – Text: direct.

2. Vlasova N.V., Olentsevich V.A. Improving the processes of the transport and logistics business block for the implementation of a project for providing a range of services / In the collection: Education - Science - Production. Materials of the VI All-Russian Scientific and Practical Conference (with international participation). In 2 volumes. Chita, 2022. pp. 262-270 – Text: direct.

3. Perfilyeva P. V., Kashkarev A. S., Vlasova N. V. Innovative approaches to improving the quality of service provision to railway transport customers / In the collection: Modern innovations in science and technology. Collection of scientific articles of the 12th All-Russian Scientific and Technical Conference with international participation. Rep. editor M.S. Razumov. Kursk, 2022. pp. 193-196 – Text: direct.

4. Development strategy of the Russian Railways Holding for the period until 2030. M.: JSC Russian Railways, 2013. URL: <https://company.rzd.ru/ru/9353/page/105104?id=804> (access date 10/5/2023).

5. Russian Railways: official. website. URL: <http://www.rzd.ru> (accessed 10.10.2023).

6. Vlasova N.V., Olentsevich V.A. Innovative approaches to assessing loading and unloading operations in public areas (using the example of the eastern railway range) Post-Soviet continent. 2022. No. 3 (35). pp. 65-75. – Text: direct.

7. Perepon V.P. Organization of cargo transportation: Textbook for technical schools and railway colleges. transport - M.: Route, 2003. - 614 p.

8. Terentyev, A.V. Freight transportation: educational and methodological complex (information resources of the discipline: textbook) / A.V. Terentyev - St. Petersburg: Publishing house of North-West Technical University, 2011. - 164 p.

9. Razumova O.Yu., Basyrov I.M. Problems of collecting lost profits when organizing freight rail transportation / Transport technician: education and practice. 2023. T. 4. No. 2. pp. 174-183.

10. Nutovich V.E. Analysis of violations of transport processes and quality management of transportation / World of Transport. 2018. T. 16. No. 2 (75). pp. 156-165.

11. Nutovich V.E., Pozamantir D.E., Solvborg A.A., Ratnikova S.V., Selivanov N.A., Asoskov O.R., Makarenko A.N., Mukhanin A.V., Nepokorov A. .A., Novikova M.A., Savilov P.N. Unified automated system of act-claim work for commercial work in the field of freight transportation of a new generation (EASAPR M NP) / Certificate of registration of the computer program 2022683353, 05.12.2022. Application No. 2022682365 dated November 21, 2022.

12. Rozhkova E.A., Bolotin V.A. Unified automated system of act-claims work (EASAPR) / In the book: Science Week - 2002. Program and abstracts of the sixty-second scientific and technical conference of students, graduate students and young scientists. 2002. pp. 251-252.

13. Oleynikova I.S. On the problems of act-claims, search work and arbitration claims in case of violation by the parties of a contract for the carriage of goods / Proceedings of the Rostov State University of Transport. 2017. No. 2. pp. 50-54.

14. Nutovich V.E. Methods and algorithms for intellectual support of claims work / In the collection: Intelligent transport systems. materials of the International Scientific and Practical Conference. Moscow, 2022. pp. 259-262.

Информация об авторах

Купцова Нина Дмитриевна – студент группы ЭЖД 1-20-3, Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск e-mail: ninnl@yandex.ru

Власова Наталья Васильевна – к. т. н., доцент кафедры «Управление эксплуатационной работой», Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск e-mail: natalya.vlasova.76@list.ru

Information about the authors

Kuptsova Nina Dmitrievna – student of the EZHD group 1-20-3, Irkutsk State Transport University, Irkutsk e-mail: ninnl@yandex.ru

Vlasova Natalia Vasilyevna – Ph.D., Associate Professor of the Department of Operational Work, Irkutsk State Transport University, Irkutsk e-mail: natalya.vlasova.76@list.ru