

УДК 656.6

ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ В СИСТЕМЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА МОРСКОМ ТРАНСПОРТЕ

Ботнарюк Алиса Юрьевна¹, бакалавр

e-mail: alisa.botnaruyk@mail.ru

¹ Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, Новороссийск, Россия

Аннотация. Система транспортного обслуживания грузовладельцев представляет собой многосубъектный, технологически сложный комплекс, ключевыми особенностями которого являются специфические риски и потребности грузовладельцев. Качество системы оценивается по временным, стоимостным, информационным и иным критериям. Исследование проблем в данной области показало, что при определении ключевых направлений совершенствования системы особое внимание следует уделить вопросу обязательного перехода на электронный документооборот, так как это потребует существенных корректировок в ее функционировании.

Ключевые слова: транспортное обслуживание, качество транспортных услуг, проблемные зоны, электронный документооборот.

PROBLEM AREAS IN THE SYSTEM OF TRANSPORT SERVICES FOR CARGO OWNERS IN SEA TRANSPORT

Alisa Y. Botnaryuk¹, Bachelor's Degree Student

e-mail: tranhorizpublic@yandex.ru

¹ Admiral Ushakov Maritime State University, Novorossiysk, Russia

Abstract. The system of cargo owners' transport services is a multi-subject, technologically complex system, the key features of which are the specific risks and needs of cargo owners. The quality of the system is assessed based on time, cost, information, and other criteria. A study of the problems in this area has shown that when determining the key areas for improving the system, special attention should be paid to the mandatory transition to electronic document management, as this will require significant adjustments to its functioning.

Keywords: transportation services, quality of transportation services, problem areas, and electronic document management.

Обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов в условиях жесткой конкуренции на рынке транспортно-логистических услуг является необходимым условием для расширения бизнеса за счет привлечения новых клиентов. Поэтому во многих

транспортно-логистических компаниях активно внедряются инновационные решения и осуществляется переход на электронный документооборот, что не просто оптимизирует многие процессы, а делает компанию привлекательнее для грузовладельцев. Однако, для достижения наибольшей эффективности использования новых решений необходимо понимать, как их преимущества, так и недостатки.

Для определения проблемных зон в системе транспортного обслуживания грузовладельцев проводится анализ качества оказываемых услуг, что позволяет выявить «узкие» места. Согласно работе [1] качество транспортного обслуживания – это перечень характеристик перевозочного процесса, которые удовлетворяют техническим регламентам, нормативам, условиям, прописанным в договоре. На рисунке 1 представлены ключевые участники процесса транспортировки грузов, с позиции которых можно интерпретировать понятие качества в разных аспектах.

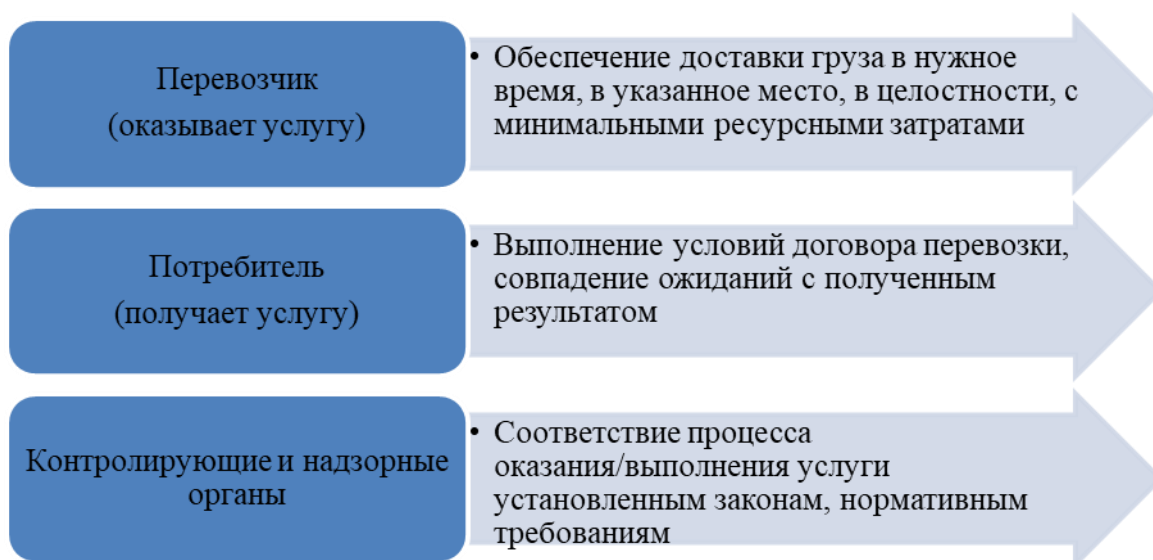


Рисунок 1 – Интерпретация качества транспортного обслуживания с позиции ключевых участников процесса транспортировки грузов (составлено по [1])

При этом под системой транспортного обслуживания грузовладельца в сфере морских контейнерных перевозок понимается совокупность взаимосвязанных организационных, технологических, коммерческих и информационных процессов, которые обеспечивают перемещение грузов в контейнерах с использованием морского транспорта.

Отметим, что к специфике морских контейнерных перевозок относятся различные способы транспортировки груза (мультимодальная перевозка, интермодальная, смешанная и т.д.), а также разделение ответственности за груз в период его доставки согласно выбранному способу. Так, например, при интермодальной перевозке контейнер перемещается с использованием нескольких видов транспорта, но грузовладелец получает единый сквозной сервис, что требует стыковки технологий и единого оператора ответственности (чаще всего – экспедитора).

Среди критериев качества обслуживания грузовладельца для морских контейнерных перевозок можно выделить следующие показатели:

- соблюдение сроков доставки;
- сохранность груза;
- контроль при приёме-сдаче (талъманская расписка);
- прозрачность (частота обновления статуса, доступность трекинга);
- стоимость перевозки;

- время ответа на запрос, урегулирования претензии, что характеризует клиентоориентированность продавца услуги.

В работе [2] отмечается методика SERVQUAL для морских портов, которая измеряет разрыв между ожиданиями клиентов и их реальным восприятием сервиса по пяти критериям: материальность, надежность, отзывчивость, уверенность, эмпатия. По результатам проведенного опроса, где приняло участие 23 респондента, авторам удалось выявить, что:

1. Большинство респондентов отметили не выполнение «обещаний» транспортно-логистической компании, а именно: несоблюдение сроков обработки заявок, недостаточное качество оказания услуг, отсутствует выгода в стоимости.
2. Недостаточный уровень цифровизации. Клиенты хотят иметь личный кабинет, электронный документооборот, но получают уведомления на бумажном носителе.
3. Тальманы вручную вносят данные и заполняют бумажные акты выполненных работ.
4. Невозможно подписать документ с помощью ЭЦП.
5. Часть информации не попадает в систему, что затрудняет не только работу, но и значительно усложняет оптимизацию деятельности транспортно-логистической компании в виду отсутствия исходных данных для анализа.

Таким образом, были выявлены следующие проблемные зоны в системе транспортного обслуживания грузовладельцев:

- неполная прозрачность процесса доставки (при перемещении груза между видами транспорта возникают перебои в передачи информации о его местоположении);
- задержки груза в портах по различным причинам от очередей судов, недостатка причалов и простоев на таможне до долгой обработки заявок;
- сложность документооборота из-за недостаточного уровня цифровизации – бумажные документы замедляют процессы;
- сложности в определении стороны, нарушившей контрактные обязательства вследствие различных условий доставки и разделения ответственности при повреждении или утрате груза (судно, порт, перевозчик);
- низкая клиентоориентированность компании, реализующей транспортные услуги.

Сегодня для решения выявленных проблемных зон в системе транспортного обслуживания грузовладельцев на морском транспорте компании используют электронный документооборот, а также иные инструменты [3]. Однако в рамках данной статьи хотелось бы отметить, что в настоящий момент создаются условия для реализации нового инструмента – единой цифровой транспортной платформы «ГосЛог» [4], которая включает в себя следующие элементы:

1. Цифровой профиль участника перевозки. Верифицированная карточка участника цепочки поставки, в которой пользователи платформы могут увидеть ИНН и ОГРН компании, контакты, статус регистрации в реестре, имеющиеся у компании разрешения и транспортные средства на ее балансе.
2. Прослеживание груза. Каждый участник перевозки будет иметь доступ к маршруту груза в соответствие с его ролью.
3. Цифровой паспорт перевозки. Электронный документ с информацией о грузе, деталях грузоперевозки и ее участниках.
4. Обмен данными между участниками перевозки. Защищенная среда для обмена электронными документами без потери ими юридической силы.
5. Расчет вариантов перевозки.
6. Мониторинг приоритетной доставки социально значимых грузов. Увеличение скорости доставки лекарств, продуктов и гуманитарной помощи в места, где они требуются «сейчас».



7. Мониторинг инцидентов. Анализ данных о ДТП, пробках и заторах, а также прогнозирование обстановки на дороге.

8. Ведение реестров объектов транспортно-логистической инфраструктуры и транспортных средств.

9. Моделирование транспортных потоков. Помощь в планировании инфраструктуры страны и управлении ее экономикой.

Реализация перехода на цифровую платформу позволит снизить издержки, повысить прозрачность и эффективность логистических цепочек, а также оптимизировать взаимодействие всех заинтересованных сторон. Однако при этом доля перевозочных документов в электронном формате должна увеличиться: согласно Федеральному закону от 07.06.2025 N 140-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О транспортно-экспедиционной деятельности» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» [5], с 1 сентября 2026 года в России будет введен обязательный переход на электронный документооборот (ЭДО). Реализация данного закона на практике предполагает, что ключевые перевозочные документы, включая транспортную накладную, необходимо будет оформлять в электронном виде через операторов ЭДО.

Также это будет способствовать перестройке системы транспортного обслуживания, поскольку от участников процесса транспортировки груза потребуются следующее:

- полный переход на ЭДО;
- изменение структуры документооборота;
- перестройку организации работы внутри компании;
- обеспечение ответственных сотрудников КЭП (квалифицированная электронная подпись), в том числе через МЧД (машиночитаемые доверенности);
- обеспечение водителей техническими средствами связи для подписания документов;
- регистрацию в реестре (для экспедиторов).

Таким образом, на современном этапе при выборе направлений и инструментов для устранения проблемных зон в системе транспортного обслуживания грузовладельцев необходимо принимать во внимание не только качество обслуживания, но и условия внешней среды, непосредственно влияющие на ее функционирование.

Список литературы:

1. Экономическая оценка эффективности и качества транспортного обслуживания: учебное пособие / Е. Г. Тютрюмова, В. А. Виниченко, А. А. Белоногов. – Новосибирск: СГУВТ, 2024. – 72 с.

2. Ершова, Т. В. Применение методов SERVQUAL и Дельфи для принятия управленческих решений в сфере повышения уровня логистического сервиса морских портов / Т. В. Ершова, В. В. Жохова, А. Р. Блюдик // Экономика и управление. – 2022. – Т. 28, № 9. – С. 893-904.

3. Ботнарюк, М. В. Развитие отношений с клиентами транспортно-логистических компаний на основе цифровых технологий / М. В. Ботнарюк // Вопросы управления. – 2025. – Т. 19, № 3. – С. 91-106.

4. ГосЛог в 2026: полное руководство для экспедиторов и перевозчиков. – URL: https://kontur.ru/logistika/spravka/83369-rukovodstvo_dlya_ekspeditorov_i_perevozchikov#header_83369_4 (дата обращения: 10.05.2026)

5. О внесении изменений в Федеральный закон «О транспортно-экспедиционной деятельности» и отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный



закон от 07.06.2025 № 140-ФЗ. — URL:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_507282/ (дата обращения: 10.05.2026)

