«Коносамент (bill of lading) в большинстве случаев выдается в подтверждение приема груза к перевозке как тогда, когда груз перевозится на линейном судне, так и тогда, когда перевозка осуществляется на зафрахтованном в соответствии с чартером трамповом судне (в последнем случае коносамент может быть назван чартерным)» [2].

Линейный коносамент выполняет следующие основные функции: служит одним из документов, оформляющих договор перевозки груза в линейном судоходстве; служит распиской судовладельца в приеме груза к перевозке; является товарно-распорядительным документом, то есть таким документом, владение которым дает право его держателю распоряжаться грузом и требовать его выдачи в порту назначения.

Чартерный коносамент нельзя признать документом, оформляющим договор фрахтования, так как условия такого договора содержатся в другом документе – чартере. Две же другие указанные выше функции коносамента присущи ему и тогда, когда он является чартерным.

Помимо чартерного и линейного коносамента выделяют береговой и бортовой коносамент. Береговой коносамент выдается в подтверждение приема груза на берегу (как, правило на складе перевозчика). Если же груз погружен на судно, то подтверждением этого факта служит бортовой коносамент. Иногда береговой коносамент после погрузки заменяется на бортовой.

Выданный фрахтовщиком «коносамент свидетельствует о количестве принятого к перевозке груза, его внешнем виде и состоянии упаковки. Коносамент, в котором нет оговорок, ставящих под сомнение количество принятого к перевозке груза или указывающего на его ненадлежащее состояние или дефекты его упаковки, называется чистым коносаментом (clean bill of lading).

Однако, если внешнее состояние груза ли его упаковка вызывают сомнение в отношении сохранности груза, капитан вправе сделать соответствующую оговорку в коносаменте. Наличие такой оговорки, делающей коносамент «нечистым» (foul bill of lading), снижает доказательственную силу и значение коносамента как товарораспорядительного документа. Например, банк может не принять такой коносамент к обращению» [4].

1. Koppenol-Laforce M. «International contracts». London, 1996. С. 127, С.130.
2. Дмитриев В.Н., Дмитриева Е.Н., Латухов С.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности моряков. М.: ИКЦ Академкнига, 2006. С.158, 168.
3. Морозов С.Ю. Транспортное право: Учебное пособие. М.: ВолтерсКлувер, 2009. С.221.
4. Гуцуляк В.Н. Морское право: учебное пособие. М.: РосКонсульт, 2003. С.325, С.326.
5. Борисенко И.И., Саенко В.В. Современный русско-английский юридический словарь. М.: РУССО, 2006. С. 12.

Токарева К.Г.

О некоторых аспектах качества сферы бытового обслуживания

*Набережночелнинский филиал ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязева (ИЭУП)»
(Россия, Набережные Челны)*

doi:10.18411/lj-08-2018-44

idsp: 000001:lj-08-2018-44

Основополагающим принципом работы организаций службы быта является создание удобств для населения. Организация бытового обслуживания (размещение пунктов бытового обслуживания, предлагаемые виды услуг, формы обслуживания населения) должна строиться применительно к условиям и распорядку жизни людей.

Сфера бытового обслуживания представляет собой совокупность определенных видов деятельности, функциональное значение которых выражается в оказании и реализации бытовых услуг для населения. Бытовое обслуживание населения призвано

удовлетворять личные потребности людей, потребности, которые, как известно, непрерывно изменяются и развиваются. На сегодняшний день, когда по ряду видов бытовых услуг проблема количества в основном решена, потребитель все больше нуждается в повышении качества услуг и в формах обслуживания.

С экономической точки зрения качество бытовой услуги – это совокупность ее потребительских свойств, определяющих степень соответствия потребностям индивидуального потребителя при фиксированных затратах труда и средств на производство, реализацию и потребление услуги.

Р. Ристлаан считает, что под качеством бытовой услуги следует понимать совокупность ее потребительских свойств, которые могут быть выражены как в овеществленном виде, так и в виде непосредственной деятельности при обслуживании потребителя, определяющую степень ее соответствия потребностям конкретного индивидуального потребителя.

П.Я. Калита под качеством бытовой услуги понимает совокупность ее потребительских свойств, закрепленных нормативно-техническими документами и (или) индивидуальным договором между предприятием и заказчиком в установленном порядке.

В литературе и на практике используют понятия «качество бытовых услуг», «качество бытового обслуживания», «культура бытового обслуживания». Говоря о качестве, следует иметь в виду следующие его уровни: отдельное свойство, например, чистота обработки срезов деталей верха новой обуви или срок выполнения заказа; комплекс отдельных свойств, например, модель обуви; комплекс всех свойств, характеризующих функциональное назначение услуги, т.е. соответствие вещи (работы, услуги) требованиям нормативно-технической документации или заказчика; интегральное качество, т.е. качество вещи (работы, услуги) и процесса обслуживания потребителя.

Таким образом, неправомерно качество бытовых услуг сводить только к качеству отдельных изделий. В этом случае потребитель не получает полного удовлетворения, ибо процесс обслуживания отодвигается на второй план, а часто и вовсе остается вне поля зрения работников службы быта. Культура обслуживания – это неотъемлемая часть бытовой услуги. Услуга не может быть высококачественной, если не обеспечен соответствующий уровень обслуживания потребителя.

Под культурой обслуживания населения понимаются степень доступности услуги, обстоятельства, связанные с ее получением, т.е. совокупность условий, в которых она оказывается потребителю, организация приема, исполнения работ (услуг), степень учета индивидуальных запросов и требований потребителей. Имеются в виду этическая, эстетическая, организационная и правовая стороны взаимоотношений «мастер-заказчик».

Одним из важнейших элементов культуры обслуживания является создание необходимых удобств для населения на пункте бытового обслуживания (оборудование и эстетическое оформление помещения, удобство планировки, освещение и т.д.), а также хорошая информация потребителя услуг (реклама, справочно-диспетчерская служба и др.). Отсутствие случаев завышения прейскурантных цен, отказа выполнения сложных заказов, бесквитанционного выполнения работ, возврата на переделку и многое другое – тоже элемент культуры обслуживания.

Качество в сфере бытового обслуживания отличается тем, что на него влияет целый комплекс дополнительных требований, в том числе затраты времени потребителя на получение (ожидание) услуги, сроки обслуживания, возможность потребителя выбрать способ обслуживания (торговая сеть, бытовое предприятие, услуги частных лиц, традиционное самообслуживание), степень удовлетворения спроса населения на услуги, освоение новых видов услуг и форм обслуживания, культура обслуживания.

В настоящее время ни один нормативный акт не содержит каких-либо прямых указаний относительно сроков выполнения заказов и ответственности исполнителя за их нарушение. Таким образом, целесообразной представляется разработка примерной

шкалы максимальных временных затрат на оказание той или иной услуги с учетом специфики самой услуги.

Сегодня основой для создания нормативной базы, определяющей качество услуг на всех этапах ее формирования, является Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014.

В условиях рыночной экономики стандартизация становится одним из основных рычагов регулирования социальной и другой деятельности сферы услуг.

Действующий в настоящее время Закон РФ «О техническом регулировании», регламентирующий отношения обязательности и добровольности соблюдения показателей качества товаров и услуг, устанавливает для бытовых услуг обязательные требования.

Для бытовых услуг оценка качества осуществляется на двух уровнях управления: на уровне государства и на уровне исполнителя услуг.

На уровне государства основными нормативными документами, регулирующими уровень качества и безопасности услуг, являются: законы, правила бытового обслуживания, классификаторы услуг и видов деятельности, основополагающие государственные стандарты и государственные стандарты на виды бытовых услуг.

На уровне организации действуют наряду с нормативными документами государственного уровня документы, устанавливающие и конкретизирующие процесс производства услуги для этой организации. Как правило, это технические условия, стандарты предприятия, технологии, регламенты, руководства по ремонту и т.д.

Оценка качества и безопасности услуг на соответствие установленным нормам может производиться исполнителями услуг и потребителями услуг. Услуги, подлежащие обязательной сертификации, были определены постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» и «Номенклатурой продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации и Номенклатурой продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии». Данные нормативные акты устанавливали основные принципы обязательной сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (далее – ТО и Р АМТС), организационную структуру Системы сертификации услуг по ТО и Р АМТС, а также порядок сертификации услуг по ТО и Р АМТС; и распространялись на легковые и грузовые автомобили, автобусы, специальные и специализированные автотранспортные средства, мототехнику и прицепной состав и их составные части. Однако указанные акты утратили силу с принятием постановления Правительства РФ «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии», согласно которому к услугам, подлежащим обязательной сертификации, отнесены ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, химчистка и крашение, техобслуживание и ремонт автотранспортных средств, услуги парикмахерских, транспортные, жилищно-коммунальные, туристские и экскурсионные услуги, а также услуги торговли и общественного питания.

Сертификация рассматриваемого вида услуг производится по нескольким схемам:

схема 1 применяется, как правило, для небольших предприятий (1–5 человека в сфере основного производства), в которых ответственность за качество и безопасность оказания услуг (выполнение работ) в полном объеме возлагается на непосредственных исполнителей услуг (работ) и определяется их мастерством. Оценка оказания услуг осуществляется посредством оценки мастерства исполнителя работ и услуг, осуществляемой путем оценки возможностей конкретных работников исполнителя оказывать услугу (выполнять работу) в соответствии с установленными требованиями.

Оценка мастерства исполнителя работ и услуг предусматривает проверку: соответствия квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик конкретных работников исполнителя требованиям, установленным в нормативных и технических документах;

оформленных в установленном порядке документов, подтверждающих опыт работы и профессиональные характеристики конкретных работников исполнителя (трудовая книжка, конкурсный диплом, производственная характеристика, свидетельство о присвоении разряда, удостоверение о прохождении специального обучения и т.п.);

знаний работниками технологической и нормативной документации, метрологического обеспечения производства; навыков оказания услуги (выполнения работы), в том числе использования при этом технологического оборудования и оснастки.

При этом в актах фиксируются установленные в результате проверок квалификационные, идентификационные и другие характеристики конкретных работников исполнителя (паспортные данные, сведения о квалификации, ответственность и т.п.), которые выступают в качестве условий действия сертификата соответствия. Помимо этого в состав условий могут входить: способы ремонта (технологии) или отдельные элементы технологического процесса; виды применяемого оборудования и средств измерений; марки (модели) автотранспортных средств и др.

Схема 2 применяется при сертификации небольших и средних предприятий (от 5-ти до 30-ти человек в сфере основного производства), имеющих двух-, трехуровневую структуру управления и распределения ответственности за качество и безопасность оказания услуг.

Оценка оказания услуг осуществляется посредством оценки процесса выполнения работ, оказания услуг, которая производится путем оценки возможностей исполнителя осуществлять конкретный процесс оказания услуги (выполнения работы) в соответствии с установленными требованиями.

Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг предусматривает проверку: обеспеченности процесса нормативными и техническими документами; обеспеченности процесса необходимыми техническими средствами, оборудованием, оснасткой, средствами измерений (включая их поверку); соответствия квалификации, опыта работы и иных профессиональных характеристик персонала требованиям, установленным в нормативных и технических документах.

При этом в актах фиксируются основные параметры оцениваемого процесса выполнения работ, оказания услуг, которые являются условиями действия сертификата соответствия. В качестве параметров могут выступать: способы ремонта (технологии) или отдельные элементы технологического процесса; виды применяемого оборудования и средств измерений; марки (модели) автотранспортных средств; требования к квалификации, опыту работы, иным профессиональным характеристикам персонала и др.

Схема 3 применяется в большинстве случаев для крупных предприятий (с числом занятых в сфере основного производства более 30 человек), имеющих, как правило, многоуровневую структуру управления и распределения ответственности, использующих документально оформленные процессы оказания услуг (выполнения работ), а также располагающих организационно-техническими и кадровыми ресурсами для проектирования (корректирования) процесса оказания услуг (выполнения работ).

Оценка оказания услуг осуществляется посредством анализа состояния производства, осуществляемого путем оценки возможностей исполнителя стабильно проводить весь комплекс работ, связанных с оказанием услуги (выполнением работы) с учетом возможностей корректирования (проектирования) процесса оказания услуги (выполнения работы) или его отдельных элементов.

При этом оценивается обеспеченность исполнителя должными процедурами, кадрами, способными осуществлять корректирование (проектирование) процесса оказания услуги или его отдельных элементов; процесс оказания услуг в соответствии с процедурами оценки процесса.

Для каждого конкретного кода услуги, установленного общероссийским классификатором услуг, определяется свой набор характеристик, подтверждаемых при сертификации.

Наряду с обязательной сертификацией в организациях сферы обслуживания применяются системы добровольной сертификации. При этом оценка проводится в основном по показателям организаций, где основными из них являются: качество самой услуги; организация и культура обслуживания; доступность услуги и приносимый услугой ущерб или эффект.

1. Калита П. Я. Роль стандартов в улучшении качества бытовых услуг // Стандарты и качество. – 1977. – № 8. – С. 72-76.
2. Нацыпаева Е.А., Давыдов Э.Р. Проблемы повышения качества обслуживания в торговых организациях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2016. – № 5 (64). – С. 28-32.
3. Ристлаан Р. Пути повышения качества бытового обслуживания населения. – Минск, 1976. – 182 с.
4. Смирнова А.А. Показатели качества бытового обслуживания // Наука XXI века. – 2017. – № 7. – С. 34-35.

Токарева К.Г., Сейидова Е.Р.

Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора поставки

*Набережночелнинский филиал ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязева (ИЭУП)»
(Россия, Набережные Челны)*

doi:10.18411/lj-08-2018-45

idsp: 000001:lj-08-2018-45

Своевременная поставка товаров надлежащего качества в количестве и ассортименте, предусмотренных договором поставки, и своевременная их оплата являются необходимыми условиями успешного развития экономики, рыночных отношений. Именно поэтому в ГК РФ подробно определены негативные последствия нарушения каждой из сторон своих обязательств, предусмотрены средства обеспечения реального исполнения договора и соблюдения прав и интересов стороны договора, добросовестно исполнившей обязательства. В соответствии с общими нормами обязательственного права каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возмещения убытков, причиненных нарушением обязательств. Однако важное значение имеют и иные последствия, наступающие при нарушении договора: обязанность устранения нарушений, право одностороннего отказа от исполнения договора, уплата неустойки (штрафа, пени) и др.

Последствия нарушения поставщиком условий договора о количестве и сроках поставки предусмотрены ст. 511 ГК РФ. Согласно этой норме поставщик обязан реально выполнить договор, т.е. восполнить в натуре недопоставленное количество. Однако нарушение срока поставки (просрочка поставки) также может служить основанием для одностороннего отказа покупателя от принятия товаров, поставка которых просрочена. Другой случай нарушения поставщиком условий о сроке поставки – досрочная поставка без согласия покупателя – дает ему право отказаться от оплаты и принятия товаров, переданных досрочно. Принятые же покупателем досрочно поставленные товары засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде.