

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

Кафедра «Управление грузовой и коммерческой работой»
Отдел сертификации

И. А. ЕЛОВОЙ, В. С. ЗАЙЧИК, В. В. СВИРИДЕНКО

***СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ***

Учебно-методическое пособие

Часть 1
**СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПАССАЖИРАМ**

Одобрено методической комиссией гуманитарно-экономического факультета

Гомель 2009

УДК 658.513 : 656.2 (075.8)
ББК 65.9-80
Е53

Рецензент – заместитель начальника пассажирской службы – начальник
отделения организации пассажирских перевозок Управле-
ния Белорусской железной дороги Ю. Г. Редько

Еловой, И. А.

Е53 Сертификация услуг на железнодорожном транспорте : учеб.-
метод. пособие. В 3 ч. Ч. 1. Сертификация услуг, предоставляемых
пассажирам / И. А. Еловой, В. С. Зайчик, В. В. Свириденко ; М-во об-
разования Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель : Бел-
ГУТ, 2009. – 72 с.

ISBN 978-985-468-664-6 (ч. 1)

**Приведены основные положения по подтверждению соответ-
ствия услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте
при перевозке пассажиров.**

*Предназначено для использования в дипломном проектировании сту-
дентами специальности «Коммерческая деятельность».*

УДК 658.513 : 656.2 (075.8)
ББК 65.9-80

ISBN 978-985-468-664-6 (ч. 1)
ISBN 978-985-468-663-9

© Еловой И. А., Зайчик В. С.,
Свириденко В. В., 2009
© Оформление. УО «БелГУТ», 2009

ВВЕДЕНИЕ

Современная рыночная экономика предъявляет высокие требования к качеству услуг, а острая конкурентная борьба обуславливает необходимость предоставления транспортными предприятиями услуг стабильно высокого качества. По этой причине не только за рубежом, но и в отечественной практике сертификация услуг относится к числу приоритетных и наиболее эффективных средств повышения конкурентоспособности на рынке. Наличие сертификата соответствия, подтверждающего безопасность услуги и ее качество зачастую является решающим фактором при выборе партнера в бизнесе и необходимым условием заключения контракта либо участия в тендере. При этом стоимость услуги, не имеющей сертификата соответствия, по оценкам экспертов снижается на 30–40 % от уровня возможных цен.

Так, в Республике Беларусь введено применяемое во всем мире категорирование гостиниц по пятизвездочной системе. С целью повышения безопасности потребителей обязательной является сертификация парикмахерских и риэлтерских услуг, услуг туроператоров и ряда других. Направления деятельности в области сертификации полностью согласуются с тенденциями, действующими в европейском и мировом сообществе. Вместе с тем активно внедряется сертификация не только перечисленных видов услуг, но и услуг грузового и пассажирского железнодорожного транспорта, т. к. они тесно связаны с обеспечением безопасности жизнедеятельности и сохранности личного и общественного имущества.

Разрешение вопросов сертификации является новым и весьма перспективным направлением научных исследований. Значительное внимание вопросам сертификации уделяется и в учебном процессе высших учебных заведений. В данной работе рассматриваются процедуры сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке пассажиров.

ТЕРМИНОЛОГИЯ

Акты технические нормативные правовые (ТНПА) – документы, зарегистрированные в установленном порядке и содержащие требования к объектам технического нормирования и стандартизации, в том числе требования безопасности здоровья, жизнедеятельности и наследственности человека и охраны окружающей среды. К числу ТНПА относятся технические регламенты (ТР), технические кодексы установившейся практики (ТКП), стандарты [в том числе государственные (СТБ), межгосударственные (ГОСТ) и стандарты организаций (СТП)] и технические условия (ТУ)¹⁾.

Апелляция – официальное обращение в более высокую инстанцию по принятому аккредитованным органом по сертификации решению.

Заявитель на подтверждение соответствия – юридическое лицо, в том числе иностранное, индивидуальный предприниматель или персонал, обратившийся с заявкой на сертификацию.

Знак соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь – знак, защищенный в установленном законодательством порядке, свидетельствующий о проведении всех необходимых процедур подтверждения соответствия и о соответствии маркированных им объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Исполнитель услуги – юридическое лицо, в том числе и иностранное, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги.

Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь (НСПС) – установленная совокупность субъектов оценки соответствия, нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, определяющих правила и процедуры подтверждения соответствия и функционирования системы в целом.

Нормирование техническое – деятельность по установлению обязательных для соблюдения технических требований, связанных с безопасностью оказания услуг.

Область аккредитации – сфера деятельности, в которой аккредитованному органу по сертификации или аккредитованной испытательной лаборатории (центру) предоставлено право на выполнение работ по подтверждению соответствия или проведение испытаний.

Обслуживание пассажиров – деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением перевозки пассажиров железнодорожным транспортом, а также предоставлением пассажирам ассорти-

¹⁾ В редакции Закона Республики Беларусь № 262-З от 05.01.2009 г. «О техническом нормировании и стандартизации».

мента дополнительных услуг (платных и бесплатных), направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.

Орган по сертификации аккредитованный (ОС) – юридическое лицо, аккредитованное для выполнения работ по подтверждению соответствия в определенной области аккредитации.

Оценка соответствия – деятельность по определению соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Потребитель услуги – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение либо использующее услуги.

Регистрация – присвоение регистрационных номеров сертификатам соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Реестр НСПС – совокупность данных, формируемых Госстандартом Республики Беларусь, о выданных сертификатах соответствия, сертификатах компетентности, зарегистрированных декларациях о соответствии, внесении в них изменений и (или) дополнений, приостановлении, возобновлении, отмене, прекращении, продлении срока их действия.

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Сертификация – форма подтверждения соответствия, осуществляемая аккредитованным органом по сертификации.

Сертификация добровольная – форма подтверждения соответствия продукции, услуг, систем управления качеством, систем управления окружающей средой, профессиональной компетентности персонала и других объектов оценки соответствия, осуществляемого аккредитованным органом по сертификации по инициативе заявителя на подтверждение соответствия в добровольном порядке.

Сертификация обязательная – форма подтверждения соответствия объектов соответствия, включенных в Перечень продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь, осуществляемого аккредитованным органом по сертификации.

Система управления качеством (СУК) – часть общей системы управления, включающая организационную структуру, планирование, ответственность, методы, процедуры, процессы, ресурсы, необходимые для обеспечения качества продукции и (или) услуг.

Схема сертификации – установленная последовательность действий, результаты которых рассматриваются в качестве доказательств соответствия объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Услуга транспортная – результат деятельности организаций вне зависимости от форм собственности, предназначенный для удовлетворения запросов населения, связанных с транспортным обслуживанием.

1 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ С ПОЗИЦИИ СЕРТИФИКАЦИИ

Выделяют две основные группы услуг, предоставляемые при перевозке пассажиров железнодорожным транспортом:

- услуги по непосредственной перевозке пассажиров поездами различных категорий, а также перевозки багажа и грузобагажа;
- сопутствующие услуги, предоставляемые при перевозке.

Услуги первой группы предоставляются только самим перевозчиком (т. е. непосредственно железнодорожной администрацией), а для оказания услуг второй группы могут быть привлечены сторонние организации на договорной основе.

По способам оплаты предоставляемые услуги разделяются:

- на оплачиваемые потребителями за наличный или безналичный расчет;
- включаемые в стоимость проездного документа;
- бесплатные.

Классификация услуг с позиции сертификации приведена на рисунке 1.

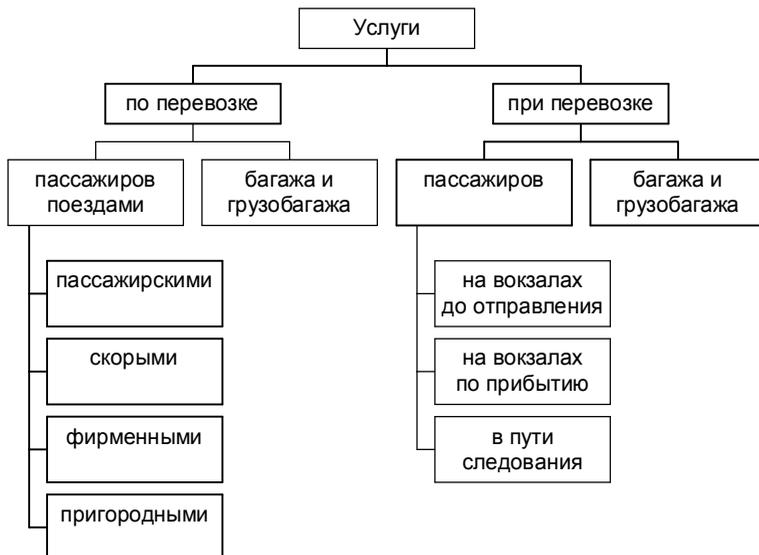


Рисунок 1 – Классификация услуг с позиции сертификации

К услугам, предоставляемым на железнодорожном вокзале до отправления поезда и по прибытию к месту назначения, относятся:

1 Обеспечение пассажиров проездными документами:

- предварительная продажа проездных документов на проезд «туда» и «обратно» во внутрисубъектском, за исключением пригородных поездов, международном сообщениях (включая следование от другой станции);
- продажа проездных документов на проезд «туда» и «обратно» во внутрисубъектском и международном сообщениях;
- прием групповых заявок на резервирование мест в поездах с последующим оформлением перевозочных документов;
- переоформление проездного документа в кассе на ранее отправляющийся поезд или в вагон вышеоплачиваемой категории;
- оформление возврата платежей за неиспользованный проездной документ;
- бронирование мест в поездах, с последующим оформлением в кассе брони;

- доставка проездных документов пассажиру.

2 Хранение ручной клади на вокзалах:

- предоставление ячейки автоматической камеры хранения, а также принудительное вскрытие ячеек автоматических камер хранения;
- предоставление мест в стационарной камере хранения;
- хранение найденных вещей.

3 Информационно-справочное обслуживание:

- предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;
- выдача справки о пассажирских перевозках в устной форме;
- реализация расписания движения поездов;
- уведомление пассажиров о прибытии и отправлении поездов по сети громкоговорящего оповещения;
- передача объявлений по сети громкоговорящего оповещения.

4 Предоставление мест для ожидания отправления поезда и отдыха:

- в залах ожидания;
- комнатах длительного отдыха и/или гостиницах;
- залах ожидания повышенной комфортности;
- комнате матери и ребенка;
- бронирование мест в комнатах длительного отдыха и/или гостиницах).

5 Услуги носильщиков по переноске ручной клади из вагона (в вагон) в пределах привокзальной площади.

6 Обеспечение пассажиров услугами общественного питания, розничной торговли, бытового обслуживания.

7 Оказание первой медицинской помощи.

8 Подготовка и заключение договора страхования. Расчет, оформление и оплата страховых взносов.

К услугам, предоставляемым в пути следования, относятся:

1 Обслуживание пассажиров в пути следования:

- предоставление постельного белья, предметов личной гигиены;
- уборка салона, купе, санузлов;
- выдача настольных игр, одежных и сапожных щеток;
- пользование медицинской аптечкой и оказание первой медицинской помощи;

- пользование уголком бытовых услуг;

- предоставление чайной продукции, продуктов питания, напитков;

- продажа сувениров, газет, журналов;

- организация питания в вагонах-ресторанах (купе-буфетах);

- трансляция по сети громкоговорящего оповещения развлекательных программ.

2 Информационно-справочное обслуживание пассажиров:

- предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;

- выдача справки о пассажирских перевозках в устной форме;

- уведомление пассажиров о прибытии и отправлении поездов по сети громкоговорящего оповещения.

3 Перевод пассажиров начальником поезда в вагон вышеоплачиваемой категории.

К услугам, предоставляемым при перевозке багажа или грузобагажа, относятся:

1 Информационно-справочное обслуживание:

- предоставление информации путем вывешивания справочных материалов о перевозке багажа и грузобагажа на стендах, с использованием табло, указателей, сети громкоговорящего оповещения;

- выдача справки о перевозках багажа и грузобагажа в устной форме;

- уведомление получателей о прибытии в их адрес багажа и грузобагажа по телефону, почте, телеграфу, электронным средствам телекоммуникаций.

2 Расчет, оформление и оплата перевозки:

- оформление перевозочных документов;

- расчет платежей и оплата перевозки;

- оформление и возврат платежей в случае отказа от перевозки.

3 Прием и выдача багажа и грузобагажа.

4 Погрузочно-разгрузочные работы.

5 Хранение багажа и грузобагажа на складе.

6 Упаковка.

7 Нанесение транспортной маркировки:

- подготовка трафаретов и непосредственное нанесение маркировки на места;

- предоставление бирок, других средств и материалов для нанесения маркировки.

8 Определение массы.

9 Доставка багажа и грузобагажа на вокзал и с вокзала.

10 Объявление ценности:

- расчет, оформление и прием оплаты сбора за объявление ценности;

- рассмотрение заявки на возмещение и выплата стоимости багажа и грузобагажа с объявленной ценностью.

2 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

В соответствии с Законом Республики Беларусь № 269-З от 05.01.2004 г. «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации» сертификация услуг подразумевает проверку соответствия услуг требованиям, установленным ТНПА, в том числе и иностранным (например, российским нормам безопасности НБ ЖТ ЦЛ 016). В Республике Беларусь таким документом является СТБ 1493 «Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Общие требования». Номенклатура требований к услугам, предоставляемым до прибытия и после отправления, а также в пути следования, приведена в таблице 1.

К услугам по перевозке багажа и грузобагажа предъявляются следующие требования:

- полнота справочно-информационного обеспечения и удовлетворения в перевозке и доставке;

- обеспеченность подвижным составом, средствами завоза-вывоза, погрузки (выгрузки), поверенными весоизмерительными приборами, а также профессионально подготовленными кадрами;

- обеспечение условий безопасного выполнения погрузочно-разгрузочных работ, полноты выполнения и безопасности предоставлений услуг хранения и подготовки к перевозке, упаковки и затаривания, маркировки, ремонта транспортной тары и упаковки, хранения в складских помещениях, а также пожарной безопасности;

- готовность персонала к действиям в нестандартных ситуациях.

Установление качественных характеристик услуг для каждого конкретного заявителя производится на основе показателей качества, связанных с категорией поездов и классностью вокзалов, видом сообщения, используемым подвижным составом.

Таблица 1 – Требования к услугам, предоставляемым пассажирам

Требование	Услуги	
	до отправления и после прибытия поезда	в пути следования
Соблюдение технологии оказания услуг	+	+
Полнота справочно-информационного обеспечения	+	+
Полнота обеспечения комнатами отдыха	+	–
Полнота обеспечения местами в залах ожидания	+	–
Обеспеченность камерами хранения и наличие условий обеспечения сохранности ручной клади	+	–
Обеспеченность услугами общественного питания	+	+
Безопасность питьевой воды и продуктов питания	+	+
Обеспечение необходимых параметров микроклимата	+	+
Обеспеченность устройствами для сбора бытовых отходов и мусора	+	–
Обеспеченность условий содержания вокзалов, перронов, пешеходных мостов и переходов	+	–
Соблюдение санитарных требований персоналом	+	+
Обеспеченность профессионально подготовленными кадрами	+	+
Полнота удовлетворения в билетно-кассовом обслуживании	+	–
Полнота оказания первой медицинской помощи	+	+
Обеспеченность санитарно-гигиеническими услугами	+	–
Обеспечение пожарной безопасности	+	+
Готовность персонала к действиям в нестандартных ситуациях	+	+
Обеспеченность средствами вычислительной техники, оргтехники, программным обеспечением	+	–
Полнота выполнения расчетно-финансовых операций	+	–
Обеспеченность средствами связи, видеотехникой	+	–
Соответствие класса (категории) поезда стандартному уровню сервисного обслуживания	–	+
Соответствие экипировки вагонов ресторанов (купе-буфетов)	–	+
Соответствие подготовки пассажирских вагонов в рейс технологическому процессу	–	+
Безопасность оборудования пассажирских вагонов	–	+
Обеспеченность подвижным составом	–	+

2.1 Требования к услугам на железнодорожных вокзалах до отправления поезда и по прибытии к месту назначения

Полнота справочно-информационного обеспечения пассажиров определяется наличием и доступностью информации:

- о времени отправления и прибытия пассажирских поездов;
- номерах путей;
- изменении времени отправления и прибытия, маршрута следования поездов;
- стоимости проезда пассажиров в поездах;
- расположении и режиме работы билетных касс, камер хранения, медицинской комнаты, пунктов связи, помещений санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров и других вокзальных помещений;
- путях эвакуации людей из помещений в случае пожара и других чрезвычайных ситуаций;
- месте нахождения книги отзывов и предложений;
- льготах, предоставляемых отдельным категориям пассажиров;
- маршруте следования дальних, местных и пригородных поездов;
- услугах, предоставляемых в поездах, в т. ч. входящих в стоимость проездного документа;
- Правилах проезда;
- порядке возврата проездных документов пассажирами;
- порядке проезда через пограничные пункты;
- порядке обязательного и добровольного страхования;
- юридическом адресе железнодорожной администрации, уполномоченной принимать претензии, и номерах телефонов ответственных лиц.

Данная информация может доводиться до пассажиров визуальными средствами (табло, информационные стенды и т. д.), через справочные бюро или с помощью сети громкоговорящего оповещения. К средствам визуальной информации относятся:

- указатели расположения помещений;
- схемы железнодорожных сообщений;
- расписания отправления и прибытия поездов;
- планы эвакуации людей из помещений;
- печатные объявления;
- справочные таблички с наименованиями помещений, временем работы и другими данными.

Средства визуальной информации (рисунок 2) должны находиться в поле зрения пассажиров и обеспечивать:

- скорость и надежность восприятия и получения информации;

- читаемость шрифта указателей и пиктограмм (шрифт должен быть четким и унифицированным для всех средств информации одного типа; шрифт, знаки и надписи не должны иметь украшений, мешающих их восприятию);
- наглядность текстов и схем;
- доступность и различимость знаков указателей.

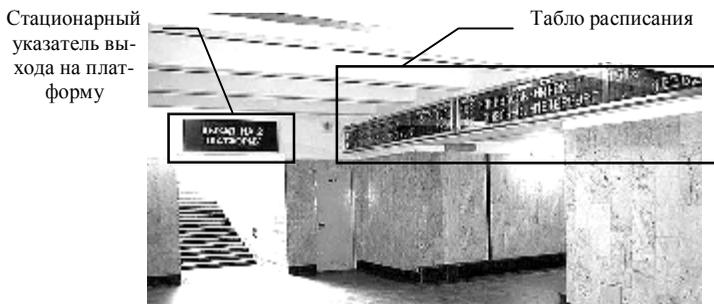


Рисунок 2 – Пример размещения средств визуальной информации

Полнота обеспечения пассажиров комнатами отдыха и местами в залах ожидания определяется количеством мест соответствующего уровня комфортности в зависимости от расчетной вместимости вокзала (таблица 2), также соблюдением общих требований к данным помещениям, установленным в нормативно-правовых актах.

Таблица 2 – Вместимость пассажирских помещений вокзалов

Наименование помещений	Вместимость пассажирских помещений в зависимости от расчетной вместимости вокзала N , чел.									
	50	100	200	300	500	700	900	1200	1500	свыше 1500
Зал ожидания (в т. ч. повышенной комфортности)	-	-	-	114	200	280	360	480	600	$0,4N$
Предприятия общественного питания	6	11	22	30	50	70	72	96	113	$0,065N$
Комнаты длительного отдыха	-	-	-	10	15	20	25	35	50	$50+3(N-1500)/100$

Примечание – Для промежуточных значений расчетной вместимости вокзала вместимость помещений определяется по интерполяции. Дробные результаты расчетов округляются в большую сторону.

Обеспеченность камерами хранения характеризуется наличием соответствующих помещений и соблюдением в них условий, исключающих порчу и повреждение ручной клади, а также достаточным количеством мест в зависимости от пропускной способности вокзала.

Обеспеченность услугами общественного питания определяется наличием и соответствием ресторанов, кафе, баров и буфетов различных наценочных категорий установленным требованиям по уровню обслуживания, их вместимостью (см. таблицу 2), а также соблюдением номенклатуры показателей качества.

Безопасность питьевой воды и продуктов питания устанавливается по заключениям санитарно-эпидемиологической службы (СЭС) и сертификатам на реализуемую пищевую продукцию (подлежащую обязательному подтверждению соответствия), в которых указывается соответствие требованиям санитарных правил и норм (СанПиН) и стандартов, устанавливающих параметры качества.

Заключение об *обеспечении необходимых параметров микроклимата в зонах обслуживания пассажиров* дается на основании оценки следующих критериев:

- соблюдение установленных в стандартах уровней воздействия внешних факторов (шума, ультразвука и т. д.);

- наличие достаточных площадей пассажирских помещений вокзалов (таблица 3);

Таблица 3 – Единичные нормы площадей пассажирских помещений вокзалов

Наименование помещений	Ед. изм.	Расчетная вместимость вокзала, чел.									
		50	100	200	300	500	700	900	1200	1500	>1500
Вестибюль, операционный и кассовый зал	м ² на пассажира	-	-	-	1,6	1,5	1,5	1,4	1,4	1,4	1,3
Зал ожидания		-	-	-	2,0	1,9	1,9	1,8	1,8	1,8	1,7
Зал для пассажиров		2,1	2,1	2,1	-	-	-	-	-	-	-
Помещения длительного отдыха		-	-	-	6,4	6,4	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1
Кассы реализации билетов	м ² на одну кассу	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Кассы оформления багажа		-	-	-	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Бюро выдачи справок	м ² на одно бюро	-	-	-	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
<i>Примечание – Для промежуточных значений расчетной вместимости вокзала вместимость помещений определяется по интерполяции.</i>											

- комфортность оборудования мест обслуживания;
- эстетика интерьера;
- санитарно-гигиеническое состояние вокзальных помещений и наличие инвентаря для его обеспечения;
- периодичность прохождения обучения персонала и контроля знаний по санитарному минимуму;
- наличие систем отопления и вентиляции;
- безопасность и экологичность при обслуживании.

Для выполнения требований по *обеспечению устройствами для сбора бытовых отходов и мусора* необходимо иметь в наличии мусорные емкости в количестве достаточном для обслуживания пассажиропотока, а также регулярно их очищать и вывозить мусор.

Обеспечение условий содержания вокзалов, перронов, пешеходных мостов и переходов оценивается следующими характеристиками:

- соблюдение требований соответствующих строительных норм и правил (СНиП);
- содержание в исправном состоянии вокзальных строений, подходов и подъездов к ним, перронов, наземных и подземных пешеходных переходов, пешеходных мостов;
- регулярность и качество уборки внутренних вокзальных помещений, территории, примыкающей к вокзальному комплексу, станционной территории, перронов, наземных и подземных пешеходных переходов, пешеходных мостов;
- освещенность вокзальных помещений, территории вокзального комплекса и станции, а также путей прохода пассажиров;
- эстетичность общего внешнего вида зданий и сооружений вокзала.

Соблюдение санитарных требований персоналом, связанным с обслуживанием пассажиров, характеризуется:

- соблюдением требований по медицинскому осмотру работников;
- наличием документов, подтверждающих периодический медицинский контроль (освидетельствование) персонала, санитарных книжек;
- наличием опрятной форменной и специальной одежды;
- соблюдением персоналом санитарно-гигиенических требований в процессе обслуживания пассажиров.

Требование по *обеспеченности профессионально подготовленными кадрами* выполняется в случае:

- соблюдения квалификационных требований к персоналу;
- наличия документально оформленных сведений о квалификации персонала (специальное образование, стаж работы, уровень профессиональной подготовки, периодичность повышения квалификации);
- умения персонала применять теоретические знания на практике;
- соблюдения профессиональной этики и правил поведения.

Полнота удовлетворения потребностей в билетно-кассовом обслуживании определяется:

- соблюдением технологии билетно-кассового обслуживания;
- возможностью выполнения операций в соответствии с Тарифным руководством № 4;
- количеством и пропускной способностью билетных касс в зависимости от пассажиропотока;
- наличием технического оборудования для оформления перевозочных документов;
- наличием и своевременностью поступления информации о свободных местах в поездах;
- наличием оборудования и справочных материалов для расчета провозных платежей.

Полнота оказания первой медицинской помощи пассажирам зависит:

- от соблюдения «Положения о медицинском пункте на железнодорожном вокзале (станции)»;
- наличия на вокзалах медицинских пунктов и квалифицированного медицинского персонала;
- укомплектованности аптек средствами оказания помощи и медикаментами;
- умения обслуживающего персонала оказывать первую медицинскую помощь;
- периодичности прохождения обучений по оказанию первой медицинской помощи;
- информационного обеспечения пассажиров о правилах поведения на транспорте и местах оказания первой медицинской помощи;
- возможности вызова дополнительного медицинского персонала.

Обеспеченность санитарно-гигиеническими услугами характеризуется наличием соответствующего пассажиропотоку объема помещений, их оборудования и аксессуаров в них, а также регулярностью и качеством проведения уборки.

Обеспечение пожарной безопасности оценивается в зависимости от следующих параметров:

- соблюдение требований действующих ТНПА в данной области;
- наличие заключений пожарного надзора (инспекции) о соблюдении требований пожарной безопасности;
- наличие средств пожаротушения в достаточном количестве и исправном состоянии;
- наличие и исправность систем пожарной сигнализации;
- умение персонала использовать средства пожаротушения;
- соблюдение персоналом требований пожарной безопасности при выполнении услуг;

- периодичность и качество проведения инструктажей по пожарной безопасности.

Основными факторами, характеризующими *готовность персонала к действиям в нестандартных ситуациях*, являются:

- соблюдение требований ГОСТ 22.3.03;
- наличие планов действия персонала в нестандартных ситуациях (пожар, террористические акции, аварии технического характера);
- умение применять полученные теоретические знания на практике;
- наличие средств связи и оповещения и готовность их к работе.

Обеспеченность средствами вычислительной техники, оргтехники, программным обеспечением определяется наличием и исправностью компьютеров, принтеров, модемов, сетевого оборудования, копировальных аппаратов, факсов и т. д., наличием расходных материалов для их работы, наличием и работоспособностью программных средств, а также имеющимся организационным обеспечением (обновление и поддержка программного обеспечения, ремонт комплекса технических средств, наличие инструкций для пользователя и т. д.).

Полнота выполнения расчетно-финансовых операций зависит:

- от соблюдения требований документов, устанавливающих требования к расчету провозных платежей, штрафов и сборов на железной дороге;
- организации системы поступления и наличия установленным образом зарегистрированного технического оборудования для учета и хранения денежных средств;
- организации процесса сдачи денег в банк.

Обеспеченность средствами связи, видеотехникой определяется наличием этих средств радиосвязи и видеотехники, их исправностью, а также соблюдением требований соответствующих санитарных правил (СП).

2.2 Требования к услугам по перевозке пассажиров и в пути следования в поездах различного уровня сервисного обслуживания

Полнота справочно-информационного обеспечения пассажиров определяется наличием и доступностью информации:

- о номере вагона;
- маршруте следования поезда;
- нумерации мест в вагоне;
- расписании движения поезда (время прибытия и отправления со станций, время стоянки на станциях);
- персонале, обслуживающем пассажиров в пути следования;
- санитарных зонах;

- порядке работы вагонов-ресторанов, купе-буфетов и предоставляемых ими услугах;
- действиях пассажиров в случае пожара, аварии и других чрезвычайных ситуациях;
- месте нахождения книги жалоб и предложений;
- предоставляемых услугах и их стоимости;
- реализуемом в вагоне ассортименте продукции;
- Правилах проезда;
- порядке проезда и провоза багажа через пограничные пункты (при необходимости);
- расписании и маршрутах движения городского транспорта в конечных пунктах движения фирменного поезда;
- юридическом адресе и номерах телефонов пассажирских и вагонных участков, к которым приписан поезд, уполномоченных принимать претензии и жалобы на качество обслуживания.

Для информирования пассажиров должны использоваться визуальные средства и радиосвязь.

Обеспеченность услугами общественного питания характеризуется:

- соблюдением номенклатуры показателей качества;
- наличием в составе поезда вагона-ресторана (буфета, бара);
- наличием у проводников вагонов чайной продукции и продуктов питания для розничной реализации, средств сервировки стола;
- наличием воды для питья на всем пути следования поезда.

Соответствие класса (категории) поезда стандартному уровню сервисного обслуживания определяется соблюдением соответствующих требований к составу поезда и поездной бригаде. Данные требования устанавливаются нормативно-технической документацией железнодорожных администраций (например, в виде «Положения о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в межгосударственном сообщении»).

Соответствие экипировки вагонов-ресторанов (буфетов, баров) зависит от наличия соответствующего ассортимента реализуемой продукции (в т. ч. собственного изготовления), графика экипировки в пунктах формирования, оборота и в пути следования, а также соблюдения СП и наличия заключений соответствующих служб об исправности холодильников, плит, СВЧ-печей, водопровода и прочего оборудования, непосредственно связанного с приготовлением, хранением и приемом пищи в поезде.

Безопасность питьевой воды и продуктов питания определяется помимо общих требований, указанных в предыдущем пункте, наличием графиков экипировки поезда питьевой водой и продуктами питания в пунктах формирования, оборота и в пути следования.

Необходимые параметры микроклимата в вагонах обеспечиваются:

- эстетикой интерьера вагонов;

- соблюдением установленных в соответствующих стандартах уровней воздействия внешних факторов (шума, ультразвука и т. д.);
- комфортностью оборудования вагонов в целом, мест для проезда пассажиров, туалетов;
- санитарно-гигиеническим состоянием вагонов, подтвержденным органами санитарно-эпидемиологического надзора, и инвентаря для его обеспечения;
- наличием графиков проведения уборок пассажирских купе, коридоров и туалетов;
- периодичностью прохождения обучения персонала и контроля знаний по санитарному минимуму;
- наличием заключений соответствующих служб об исправности систем отопления и вентиляции;
- безопасностью пассажиров при перевозке.

Оценка соответствия подготовки пассажирских вагонов в рейс технологическому процессу производится по следующим критериям:

- проведение полной подготовки и экипировки пассажирских вагонов, включающим в себя наружную и внутреннюю уборку; дезинфекционную, дезинсекционную и дератизационную обработку; ремонт внутреннего оборудования и укомплектованность инвентарем, мылом, туалетной бумагой; заправку водой и топливом;
- соответствие экипировки вагонов требованиям документации железнодорожных администраций;
- наличие заключений служб о готовности состава в рейс;
- наличие и соблюдение технологии обслуживания состава в пунктах формирования и оборота, а также в пути следования.

Безопасность оборудования пассажирских вагонов (травмобезопасность для пассажиров) зависит:

- от сроков постройки и проведения ремонтов вагонов и оборудования;
- соответствия вагонов требованиям безопасной посадки-высадки (наличие четвертой дополнительной ступени, поручней и т. д.) и безопасного проезда пассажиров (наличие откидных лестниц, исправность полок, рундуков, столов и т. д., отсутствие выступающих частей, не предусмотренных конструкцией);
- наличия и исправности дополнительного съемного и несъемного оборудования;
- наличия заключений соответствующих служб о технической исправности вагонов и их отдельных элементов, средств связи, электрических сетей, воздухопроводов, систем радиооборудования, электрооборудования, холодильного оборудования, кондиционирования воздуха, водоснабжения, отопления и т. д.

Обеспеченность подвижным составом определяется наличием вагонов различных типов и внешним видом вагонов и оборудования.

Полнота оказания первой медицинской помощи характеризуется:

- умением членов поездных бригад оказывать первую медицинскую помощь и их готовностью к проведению противоэпидемиологических мероприятий;

- укомплектованностью аптек средствами оказания помощи и медикаментами;

- периодичностью прохождения обучений по оказанию первой медицинской помощи;

- информационным обеспечением пассажиров о правилах поведения на транспорте и оказании первой медицинской помощи;

- возможностью вызова дополнительного медицинского персонала;

- организацией эвакуации тяжелобольных пассажиров в пути следования.

Остальные показатели проверяются по тем же параметрам, что и для услуг до отправления и после прибытия поезда.

2.3 Требования к услугам по перевозке багажа и грузобагажа

Полнота справочно-информационного обеспечения определяется наличием и доступностью информации:

- о стоимости провоза багажа и грузобагажа;

- расположении и режиме работы багажных касс, пунктов приема и выдачи багажа и грузобагажа;

- месте нахождения книги жалоб и предложений; .

- сроках доставки багажа и грузобагажа;

- порядке провоза багажа через пограничные пункты;

- юридическом адресе железной дороги (дирекции), уполномоченной принимать претензии, и номерах телефонов ответственных лиц.

Для информирования пассажиров могут использоваться различные визуальные средства, радиосвязь, справочные установки.

Полнота удовлетворения потребностей пассажиров в перевозке и доставке багажа и грузобагажа определяется возможностью выполнения операций согласно Тарифному руководству № 4, наличием технологического процесса выполнения операций, обеспечением сохранности, соблюдением сроков доставки.

Обеспеченность подвижным составом характеризуется:

- сроками постройки и проведения ремонтов вагонов и оборудования;

- наличием и исправностью дополнительного съемного и несъемного оборудования;

- порядком проведения экипировок и обслуживания багажных вагонов на станции приписки и в пути следования.

Обеспеченность средствами завоза-вывоза зависит от наличия собственного или арендованного автомобильного парка, а обеспеченность средствами погрузки (выгрузки) – от наличия парка погрузочно-разгрузочных машин и механизмов соответствующей грузоподъемности.

Обеспеченность поверенными весоизмерительными средствами определяется их наличием и исправностью, периодичностью прохождения проверок с нанесением государственных клейм.

Обеспечение условий безопасного выполнения погрузочно-разгрузочных работ оценивается по соответствующим технологическим процессам и техническому оснащению мест проведения работ.

Обеспечение упаковки и затаривания багажа и грузобагажа зависит от наличия технического оборудования и средств упаковки, расходных материалов для создания тары, подкладочных и прокладочных материалов, а также справочной литературы для определения условий упаковки и затаривания. Аналогично *обеспечение ремонта транспортной тары и упаковки, а также маркировки* определяется наличием технических и технологических ресурсов для выполнения данных работ.

Обеспечение хранения багажа и грузобагажа в складских помещениях оценивается исходя из следующих факторов:

- соблюдение требований СНиП 2.11.01;
- наличие складов достаточной вместимости;
- создание условий микроклимата (влажность, температура, давление и т. д.), необходимых для хранения;
- санитарно-гигиеническое состояние складов, подтвержденное СЭС, и наличие инвентаря для его обеспечения;
- наличие и соблюдение технологии складских работ.

Обеспечение пожарной безопасности, а также требования к персоналу определяются по аналогии с рассмотренными выше услугами.

3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

3.1 Общая последовательность проведения работ по сертификации

Сертификация осуществляется в соответствии с техническими кодексами установившейся практики ТКП 5.1.04, который устанавливает общий порядок процесса, и СТБ 5.3.11, который уточняет процедуры в применении к услугам, предоставляемым пассажирам на железнодорожном транспорте.

Состав проводимых органом по сертификации работ определяется схемами, перечень которых приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка исполнителя услуг (персонала)	Оценка процесса предоставления услуг	Сертификация системы качества предоставления услуг	Выборочная проверка (испытания) результата услуг	Инспекционный контроль сертифицируемых услуг и систем качества
1	+	-	-	+	Выборочная проверка и/или контроль исполнителя услуг (персонала)
2	-	+	-	+	Выборочная проверка и/или контроль процесса предоставления услуг
3	+	+	-	+	Выборочная проверка и/или контроль исполнителя услуг (персонала), и/или процесса предоставления услуг
4	+	-	+	+	Выборочная проверка и/или контроль системы управления качеством исполнителя услуг

Схема 1 применяется для сертификации услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством и/или квалификацией персонала, оказывающего услуги (например, справочное обслуживание пассажиров, которое основано на умении работников оперативно предоставить необходимую информацию). Сертификация услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса предоставления услуг, проводится по *схеме 2*. Примером является хранение ручной клади на вокзалах. *Схема 3* объединяет в себе признаки и процедуры двух предыдущих схем. В связи с тем, что подавляющее большинство организаций оказывают набор услуг и заявляет их под единым комплексным наименованием, то именно *схема 3* является наиболее востребованной при проведении сертификации.

Если исполнитель услуги уже имеет сертификат или находится в процессе сертификации системы управления качеством, то применяется *схема 4*,

при которой наряду с сертификатом СУК необходимо проведение только выборочной проверки результата услуги.

В тех случаях, когда исполнители могут быть классифицированы по категориям или разрядам, эта процедура осуществляется одновременно с сертификацией. Например, для железнодорожных вокзалов категорирование может производиться на основании номенклатуры оказываемых услуг в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5 – Требования к вокзалам различных категорий

Услуги	Категория вокзала			
	A	B	C	D
Услуги по обеспечению пассажиров перевозочными документами (за исключением доставки проездных документов пассажиру)	+	+	+	+
Предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, указателей и сети громкоговорящего оповещения вокзалов	+	+	+	+
Выдача справки о пассажирских перевозках	+	+	+	+
Переноска носильщиками ручной клади или багажа из вагона (в вагон) в пределах привокзальной площади	+	+	+	+
Предоставление мест в зале ожидания	+	+	+	+
Услуги, связанные с перевозкой багажа и грузобагажа	+	+	+	+
Услуги объектов общественного питания:				
- ресторана	+	-	-	-
- кафе	-	+	-	-
- буфета, и (или) бара, и (или) закусочной, и (или) предприятий быстрого обслуживания, размещенных на территории вокзала и (или) на привокзальной территории, относящейся к вокзалу	+	+	+	+
Работа одного из объектов общественного питания в любое время суток	+	+	-	-
Наличие:				
- киоска по продаже газет, журналов	+	+	+	+
- аптечного киоска	+	+	+	-
- пункта оказания первой медицинской помощи	+	+	-	-
- торговых объектов	+	+	+	-
- пункта обмена валют	+	+	-	-
- залов для официальных делегаций (VIP-залов)	+	-	-	-
- пунктов охраны общественного порядка	+	+	+	-
Хранение:				
- ручной клади на вокзалах	+	+	-	-
- найденных вещей	+	+	+	+

Окончание таблицы 5

Услуги	Категория вокзала			
	A	B	C	D
Доставка проездных документов на дом, на предприятия, в гостиницы	+	-	-	-
Аренда мест на стоянке автотранспорта	+	+	-	-
Предоставление мест:				
- в залах ожидания повышенной комфортности	+	-	-	-
- в комнатах длительного отдыха пассажиров и/или гостиницах и в комнатах матери и ребенка	+	+	-	-
Бронирование мест в гостинице, комнатах длительного отдыха, залах официальных делегаций (VIP-залах), ресторане	+	-	-	-
Пользование:				
- факсимильным терминалом	+	+	-	-
- абонентской станцией сети сотовой подвижной связи	+	+	-	-
Реализация расписания движения поездов	+	+	+	-
Ксерокопирование	+	-	-	-
Оформление и оплата страховых платежей	+	+	-	-

Общий порядок проведения сертификации услуг предусматривает следующие этапы (рисунок 3):

- подачу заявителем в ОС заявки на проведение сертификации и представление материалов (документов) с исходной информацией;
- анализ заявки и представленных материалов (документов);
- анализ ТНПА;
- идентификацию услуг;
- принятие решения по заявке и выбор схемы сертификации;
- проверка услуг;
- сертификация системы управления качеством исполнителя услуг;
- анализ результатов сертификации и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия и отнесении исполнителя услуг к соответствующей категории (разряду);
- оформление, регистрацию и выдачу сертификата, заключение соглашения по сертификации.

На любом этапе сертификации при возникновении спорных ситуаций, связанных с проведением и результатами процедур и невозможностью их разрешения заинтересованными сторонами, заявитель вправе подать в установленном порядке апелляцию в Национальный орган по оценке соответствия или в Апелляционный совет НСПС.

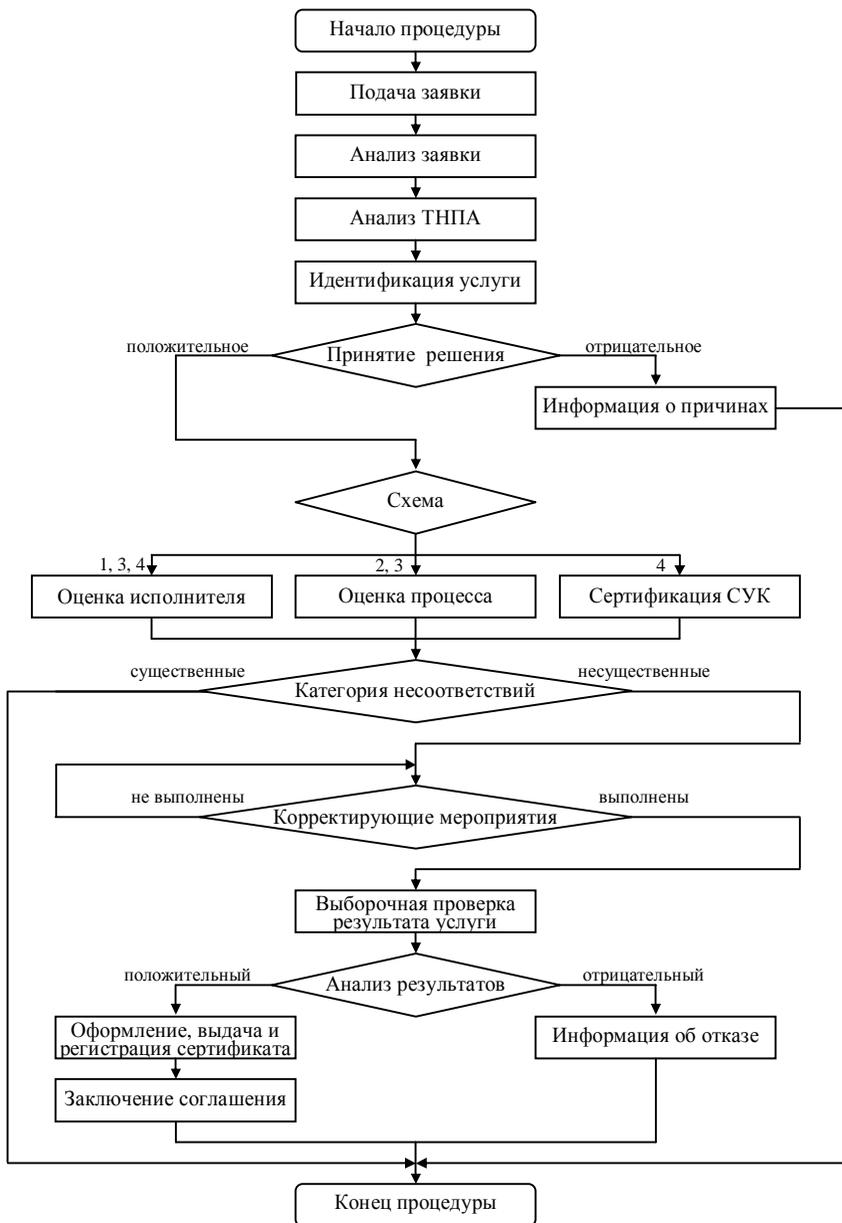


Рисунок 3 – Этапность проведения работ по сертификации

3.2 Подача заявки

Проведение работ по сертификации инициируется заявителем путем направления заявки, составленной по форме, приведенной рисунке 4.

ЗАЯВКА на проведение сертификации услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте		
1	_____ (1) _____ <small>наименование заявителя,</small>	
	_____ (2) _____ <small>адрес, расчетный счет, УНП</small>	
в лице	_____ (3) _____ <small>наименование должности, Ф.И.О. руководителя</small>	
заявляет, что	_____ (4) _____, <small>наименование услуг, код по ОК РБ 015</small>	
предоставляемые в	_____ (5) _____ <small>наименования и адреса объектов предоставления услуг (исполнителей услуг)</small>	
соответствует требованиям	_____ (6) _____ <small>обозначение, номер ТНПА</small>	
и просит провести	_____ (7) _____	_____ (8) _____
на соответствие требованиям указанных ТНПА по схеме		
и присвоить категорию (разряд)	_____ (9) _____.	
2 Заявитель обязуется:		
– выполнять все условия сертификации;		
– обеспечивать стабильность характеристик сертифицированных услуг;		
– оплатить все расходы по проведению сертификации.		
Перечень документов, прилагаемых к заявке	_____ (10) _____	
Руководитель предприятия	_____ (11) _____ <small>подпись</small>	_____ (12) _____ <small>Ф.И.О.</small>
Главный бухгалтер	_____ (13) _____ <small>подпись</small>	_____ (14) _____ <small>Ф.И.О.</small>
М. П.		

Рисунок 4 – Форма заявки на сертификацию

В заявке заполняются следующие поля:

(1) – полное наименование заявителя;

(2) – юридический адрес предприятия-заявителя, расчетный счет, учетный номер плательщика, коды по классификаторам ОКПО и ОКОНХ, телефон, факс;

(3) – должностное лицо заявителя, уполномоченное заключать договора и имеющее право подписи финансовых документов;

(4) – наименование услуги или перечень видов услуг, заявляемых для сертификации, с указанием кода ОК РБ 015. В случае отсутствия кода в классификаторе допускается использовать отраслевые классификаторы либо идентифицировать услуги по другим ТНПА;

(5) – полное наименование и адреса объектов, на которых осуществляется предоставление услуги. В случае если таких объектов более трех, то их перечень оформляется отдельным приложением к заявке;

(6) – номер и наименование ТНПА либо отдельных пунктов ТНПА, на соответствие которым осуществляется сертификация;

(7) – обозначение вида сертификации: «обязательная» или «добровольная» в соответствии с постановлением Госстандарта Республики Беларусь. Услуги, не включенные в постановление, сертифицируются на добровольной основе вне зависимости от отраслевых распоряжений или приказов;

(8) – условное обозначение схемы сертификации в соответствии с таблицей 1;

(9) – условное обозначение категории или разряда. Заполняется только для исполнителей услуг, подлежащих классификации;

(10) – перечень документов, прикладываемых к заявке;

(11), (12) – подпись и расшифровка подписи должностного лица, указанного в поле (3);

(13), (14) – подпись и расшифровка подписи главного бухгалтера.

Перед отправкой заявки целесообразно проконсультироваться с представителями органа по сертификации о порядке ее заполнения и согласовать перечень сопроводительных документов, который зависит от номенклатуры заявляемых услуг. Документы составляются в произвольной форме¹⁾ (в табличном или текстовом виде) на русском или белорусском языках и должны содержать необходимую экспертам-аудиторам информацию. Все подготовленные документы должны предоставляться в виде оригиналов, имеющих все соответствующие реквизиты (номера бланков, подписи, печати) или в виде копий, заверенных подписью и печатью предприятия. Документы на иностранных языках должны сопровождаться переводом, заверенным в зависимости от значимости документа предприятием или нотариально.

Непосредственный контакт заявителя и органа по сертификации осуществляется через ответственное лицо, назначаемое приказом по предприятию. Указанное лицо отвечает за сбор и предоставление информации, а

¹⁾ Далее при рассмотрении пакета документов в тексте будут приведены рекомендуемые формы оформления некоторых документов. Тем не менее, информация может быть представлена в любом удобном для заявителя виде

также обеспечивает непосредственный контакт между представителями ОС и конкретными исполнителями услуг.

3.2.1 Подготовка пакета сопроводительных документов для сертификации услуг на железнодорожных вокзалах до отправления поезда и по прибытии к месту назначения

В общем случае при сертификации типового комплекса услуг, оказываемых пассажирам на вокзалах, к заявке должны прикладываться следующие документы:

- анкета-вопросник, характеризующая предприятие-заявитель;
- технологический процесс работы вокзала;
- информационная справка;
- схема размещения помещений вокзала (поэтажная);
- справка о помещениях вокзала с указанием площадей;
- санитарный паспорт вокзала;
- сведения об аттестации рабочих мест;
- справка о наличии технических средств;
- сведения о выполнении мероприятий по охране труда и охране окружающей среды;
- выписки из журналов проведения инструктажей по охране труда;
- сведения о наличии справочных документов;
- справка об используемом программном обеспечении;
- суточный план-график работы пассажирской станции;
- схема расположения информационных объектов;
- справка о работе справочного бюро;
- акт проверки качества работы громкоговорящей связи;
- перечень дополнительных услуг, предоставляемых на вокзале с указанием их стоимости;
- сведения о наличии и работе комнат отдыха;
- справка об обеспечении комнат отдыха постельными принадлежностями;
- сведения о наличии и работе комнаты матери и ребенка и копии договоров по обеспечению детским питанием;
- справка о наличии залов ожидания с указанием количества посадочных мест;
- сведения об обеспеченности санитарно-гигиеническими и санитарно-бытовыми помещениями;
- сведения о работе камер хранения (стоимость услуг, обеспечение сохранности);
- сведения о работе багажного отделения (стоимость услуг, коммерческие акты, обеспечение сохранности и т. д.);

- график движения багажных и почтово-багажных вагонов;
- анализ книги отзывов и предложений;
- справка о наличии емкостей для мусора с указанием места их размещения;
- график очистки мусорных емкостей и вывоза или утилизации мусора;
- копии договоров на вывоз мусора;
- график уборки помещений;
- расчет необходимого количества билетных касс в зависимости от пассажиропотока;
- справка о работе билетных и багажных касс;
- справка о работе медицинского пункта;
- справка об укомплектованности аптек средствами и медикаментами для оказания первой помощи;
- акты обследования вокзальных помещений органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора;
- справки органов санитарно-эпидемиологического надзора о санитарно-гигиеническом состоянии вокзальных помещений;
- акт обеспечения средствами пожаротушения;
- справка о наличии объектов, подлежащих контролю Проматомнадзора;
- заключение органов Проматомнадзора;
- выданные органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора предписания и корректирующие мероприятия по ним;
- перечень объектов общественного питания и организаций, их предоставляющих;
- перечень торговых точек и организаций;
- перечень объектов социально-бытового обслуживания населения¹⁾ и организаций, его осуществляющих;
- перечень организаций-арендаторов и арендуемых ими площадей и объектов;
- схема размещения объектов общественного питания, торговых точек и объектов социально-бытового обслуживания населения;
- инструкция о порядке действия персонала в нестандартных ситуациях (стихийные бедствия, техногенные катастрофы, террористические акты и другие происшествия);
- аналитическая справка по штатному расписанию;
- перечень работников, выполняющих работы при предоставлении услуг пассажирам на вокзале;
- график проведения аттестации работников;

¹⁾ К объектам социально-бытового обслуживания населения относятся парикмахерские, мастерские по ремонту обуви, часов и т. д., банкоматы, туристические агентства, городские справочные бюро, автостоянки (платные и бесплатные) и прочие объекты по оказанию услуг населению, находящиеся на территории вокзального комплекса

- справки (протоколы) о проведении и сдаче периодических экзаменов на соответствие квалификационным требованиям;
- справка о наличии форменной и рабочей одежды работников, связанных с обслуживанием пассажиров;
- акты проверки качества питьевой воды, качества воздуха, освещенности пассажирских помещений в зонах обслуживания;
- справка о работе систем отопления, вентиляции и водоснабжения на вокзале;
- акты проверки параметров микроклимата в зонах обслуживания;
- акт замера изоляции электроцепей;
- акты санитарных проверок вокзалов, выписки из санитарных журналов;
- акты комиссионного осмотра пассажирских зданий, навесов, платформ, мостов, тоннелей, переходов и привокзальных площадей;
- таблица соответствия услуг требованиям ТНПА.

Основным документом, с которого начинается знакомство эксперта-аудитора с заявителем и исполнителями, является *анкета-вопросник*, которая должна содержать в себе информацию по следующим пунктам:

1 Общие сведения:

- наименование, почтовый адрес, банковские и другие реквизиты заявителя и исполнителей услуги;
- форма собственности и административное подчинение;
- структурная схема управления предприятием;
- функциональная связь и взаимодействие структурных подразделений;
- перечень основных потребителей продукции (для организаций указываются адреса, контактные телефоны и фамилии руководителей).

2 Сведения об условиях сертификации:

- наименование и назначение услуг, обозначение и наименование документов, в соответствии с которыми они оказываются;
- краткая характеристика услуг, их соответствие конкретным сертификационным требованиям;
- обозначение и наименование документов, устанавливающих методы оценки услуг;
- обозначение и наименование документов, регламентирующих требования к технологическому процессу оказания услуг (технологические инструкции, регламенты и т. д.);
- краткая характеристика технологического процесса оказания услуг, последовательность и режимы технологических операций (процедур), включая контроль качества;
- сведения о предыдущих сертификациях предоставляемых услуг или системы управления качеством у исполнителя (на соответствие требованиям какого документа проведена сертификация, номер сертификата, срок его действия, дата выдачи, кем выдан);

- фамилия, имя, отчество и координаты конкретного лица в организации, через которое будет осуществляться связь с органом по сертификации.

3 Обеспечение ТНПА:

- наличие службы нормативного обеспечения (структурная схема, штаты, укомплектованность и др.);
- состав фонда ТНПА;
- наличие регламентированных процедур ведения, актуализации и хранения фонда ТНПА;
- процедуры обеспечения служб предприятия и персонала ТНПА.

4 Качество оказываемых услуг:

- сведения о претензиях (за 3 года);
- данные о нарушении технологических процессов предоставления услуг;
- процедуры регистрации данных о качестве, сроки и условия хранения, использование при анализе.

5 Техническое и информационное обеспечение:

- сведения о технических средствах, используемых при оказании услуг;
- сведения об информационных продуктах, используемых при оказании услуг.

6 Персонал:

- соответствие квалификации персонала выполняемым технологическим операциям;
- соблюдение требований охраны труда;
- наличие системы подготовки и переподготовки кадров;
- наличие (при необходимости) специальных разрешений на проведение работ (номер документа, когда и кем выдано, срок действия);
- графики аттестации и повышения квалификации персонала;
- система подготовки и переподготовки ИТР.

7 Корректирующие меры:

- порядок реагирования на поступающие жалобы;
- порядок определения причин несоответствия услуг установленным требованиям, меры, принимаемые для предотвращения их повторения.

Информационная справка должна включать следующие данные:

- год постройки вокзала;
- информацию о проведении капитального ремонта и реконструкции;
- проектные параметры работы вокзала: размеры движения и пассажиропоток, вместимость.

Справка о помещениях вокзала предоставляется на основании поэтажного плана зданий вокзала и составляется по форме, приведенной в таблице 6.

Сведения могут не предоставляться в виде отдельного документа в случае, если информация нанесена непосредственно на схему планировки.

Таблица 6 – Форма справки о помещениях вокзалов

Номер на схеме вокзала	Наименование и назначение помещения	Площадь, м ²

Информация о технических средствах должна содержать год приобретения (ремонта), назначение, место установки и другие сведения, необходимые для подтверждения качества работы.

Перечень фонда справочных и нормативно-технических документов, используемых непосредственными исполнителями в процессе предоставления услуги, составляется по форме, приведенной в таблице 7. В графе «Порядок актуализации» указывается документ, устанавливающий процедуру управления фондом.

Таблица 7 – Форма подачи сведений о фонде документов

Наименование документа	Количество экземпляров	Место использования	Порядок актуализации

Справка об используемом программном обеспечении составляется по форме, приведенной в таблице 8. В графе «Порядок обслуживания» указывается документ, устанавливающий процедуры обслуживания, обновления программного обеспечения, а также подразделение, ответственное за проведение данных процедур.

Таблица 8 – Форма справки об используемом программном обеспечении

Наименование ПО	Производитель (дистрибьютор)	Номер лицензии	Место использования	Порядок обслуживания

Суточный план-график работы пассажирской станции предоставляется для работы в летний и зимний периоды, а также в рабочие и выходные/праздничные дни (при наличии различных планов-графиков).

Основным документом, обеспечивающим стабильно качественное оказание услуг, является *технологический процесс*. Он должен содержать все операции по оказанию услуг пассажирам, общие требования к техническому обеспечению, персоналу, а также порядок контроля за предоставлением услуг и реагирования на выявленные факты некачественного обслуживания. Технологический процесс предоставляется в виде копии со всеми изменениями и дополнениями на момент подачи заявки.

Сведения о состоянии информационного обслуживания пассажиров включают в себя:

- схему вокзала (поэтажную) с отметками на ней расположения информационных объектов (стендов, технических средств, указателей и т. д.) с

приложенным перечнем информационных объектов. Допускается вместо схемы предоставлять описание в табличном виде с обязательным указанием места расположения объекта;

- данные о работе справочного бюро, с указанием места его расположения, режима работы, телефона для получения информации;
- акт проверки качества работы громкоговорящей связи.

Сведения о наличии и работе комнат отдыха (включая комнаты матери и ребенка) и залов ожидания должны содержать информацию о помещениях с указанием их расположения, площади, количества мест и режиме работы. К сведениям прикладывается справка об обеспеченности постельными принадлежностями.

Сведения об обеспеченности санитарно-бытовыми и санитарно-гигиеническими помещениями включают в себя перечень помещений с указанием площади и оборудования, места расположения, режима работы и графика уборки.

Сведения о работе камер хранения и/или багажного отделения должны содержать следующую информацию:

- количество и место расположения залов с автоматическими камерами хранения и камерами хранения крупногабаритной клади с указанием площади и расчетного количества мест (ячеек);
- перечень помещений с указанием площади багажного отделения, их размещения и пропускной способности;
- режим работы;
- стоимость предоставляемых услуг;
- копии коммерческих актов, составленные на работу багажного отделения.

Сведения об уборке мусора включают в себя:

- справку о наличии емкостей с указанием места их размещения;
- график очистки емкостей и вывоза или утилизации мусора;
- копии договоров на вывоз мусора.

Форма *справки о работе билетных и багажных касс* приведена в таблице 9. Расчет потребного количества билетных касс в зависимости от пассажиропотока проводится отдельно для дальнего, местного и пригородного сообщений и прикладывается к справке.

Таблица 9 – Форма справки о работе билетных и багажных касс

Номер кассы	Место расположения	Функции	Режим работы	Оборудование

Сведения о работе медицинского пункта включают в себя информацию о месте его расположения, режиме работы и обеспеченности телефонной связью, а также данные об укомплектованности аптек средствами и медикаментами для оказания первой помощи.

Справка о наличии объектов, подлежащих контролю Проматомнадзора, составляется по форме, приведенной в таблице 10. К перечню прикладываются копии заключений Проматомнадзора о возможности эксплуатации объектов.

Таблица 10 – Форма перечня объектов, подлежащих контролю Проматомнадзора

Объект	Место расположения	Дата последнего обследования (освидетельствования)	Номер свидетельства и дата последнего обследования (освидетельствования)

Сведения о размещении объектов питания, торговых точек и объектов социально-бытового обслуживания (таблица 11) дополнительно к схеме размещения включают в себя перечни:

- объектов питания и организаций, предоставляющих такие услуги;
- торговых точек и торгующих организаций;
- объектов социально-бытового обслуживания и организаций, его осуществляющих;
- арендуемых площадей и объектов с указанием арендаторов.

Таблица 11 – Форма перечня объектов общественного питания, торговых точек и объектов социально-бытового обслуживания населения

Объект и место расположения	Организация-владелец, юридический адрес	Номер договора, дата действия	Номер разрешительного документа (лицензии, свидетельства о регистрации), дата действия
Объекты общественного питания			
Торговые точки			
Объекты социально-бытового обслуживания населения			
Арендуемые площади и объекты			

К перечню по каждому объекту прикладываются копии договоров, копии разрешительных документов (лицензий, свидетельств о регистрации и т. д.), сертификатов, а также акты обследования СЭС, органами пожарного надзора и Проматомнадзора.

В перечень включаются все объекты, находящиеся на территории вокзального комплекса вне зависимости от их принадлежности. Для предприятий дорожного подчинения, с которыми не заключаются договора, в соответствующей графе ставится прочерк. Если на вид деятельности не требуется наличие разрешительного документа, то в соответствующей графе также ставится прочерк.

Справка по штатному расписанию предоставляется по форме, приведенной в таблице 12.

Таблица 12 – Форма справки по штатному расписанию

Услуга	Должность работника	Требуемая квалификация	Фактическая квалификация	Документы, подтверждающие квалификацию

К справке прикладывается перечень работников, занятых при выполнении работ по услугам (таблица 13), график проведения аттестации сотрудников, а также копии справок (протоколов) о проведении и сдаче периодических экзаменов на соответствие квалификационным требованиям.

Таблица 13 – Форма перечня работников, выполняющих работы при предоставлении услуг пассажирам на вокзале

Ф. И. О.	Занимаемая должность	Образование, учебное заведение, год окончания	Стаж работы			Последнее повышение квалификации (когда, где)	Дата прохождения медицинской комиссии
			все-го	на ж.-д. транспорте	в т. ч. на занимаемой должности		

Справка о наличии форменной и рабочей одежды работников, связанных с обслуживанием пассажиров, составляется по форме, приведенной в таблице 14.

Таблица 14 – Форма справки о наличии форменной и рабочей одежды

Должность	Перечень предметов одежды, срок предельной эксплуатации	Обеспеченность
Форменная одежда		
Рабочая одежда		
Специальная одежда		

Анализ книги отзывов и предложений проводится за последние полные три года и оформляется по форме, приведенной в таблице 15.

Таблица 15 – Форма таблицы по анализу книги отзывов и предложений

Дата	Содержание записи	Принятые меры

К анализу прикладываются копии записей, содержащих жалобы на предоставляемые услуги.

Таблица соответствия составляется заявителем на основании собственных данных и подтверждает факт соответствия услуг требованиям ТНПА (таблица 16).

Таблица 16 – Форма таблицы соответствия

Наименование услуги	Обозначение ТНПА	Номер пункта ТНПА	Соответствие	Подтверждение соответствия	Обозначение доказательных документов и материалов
1	2	3	4	5	6

В графе 1 перечисляются услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте, и заявленные на сертификацию. Графы 2 и 3 должны содержать условное обозначение ТНПА и номера пунктов ТНПА, на соответствие которым проводится сертификация. В графе 4 проставляется знак «+» при подтверждении соответствия или знак «-» в случае несоответствия или частичного несоответствия. В графу 5 вписывается краткая мотивировка, доказывающая и подтверждающая соответствие. Дополнительные сведения могут быть приведены в отдельном приложении к таблице. В графе 6 указываются обозначения и номера разделов, пунктов, страниц дополнительных документов (материалов), доказывающих соответствие указанным пунктам ТНПА. Таблица должна быть подписана непосредственным исполнителем и утверждена руководителем заявителя.

3.2.2 Подготовка пакета сопроводительных документов

для сертификации услуг по перевозке пассажиров и в пути следования в поездах различного уровня сервисного обслуживания

В общем случае при сертификации типового комплекса услуг, оказываемых пассажирам в пути следования, к заявке должны прикладываться следующие документы:

- анкета-вопросник, характеризующая предприятие-заявитель;
- технологический процесс оказания услуг;
- технологические процессы работы вагонного (пассажирского) участка станций формирования и оборота;
- пакет документов, подтверждающий соответствие поезда заявленной категории;
- сведения о состоянии вагонного парка;

- сведения об аттестации рабочих мест, связанных с подготовкой состава в рейс;

- сведения о выполнении мероприятий по охране труда и охране окружающей среды;

- выписки из журналов проведения инструктажей по охране труда;

- сведения о наличии нормативно-справочной документации;

- график движения поезда;

- сведения о состоянии информационного обслуживания;

- выписка из журнала ВУ-8 по заявочному ремонту за последние три месяца по составам, предъявляемым к сертификации;

- сведения о предоставляемых в поезде услугах (реестр договоров, копии договоров);

- сведения об организации снабжения вагонов-ресторанов (буфетов, баров) реализуемой пищевой продукцией, соблюдении сроков хранения и реализации;

- сведения о наличии сертификатов соответствия на продукты питания и лицензий на право торговли отдельными видами продукции;

- копии сертификатов соответствия и лицензий на право торговли;

- санитарные паспорта вагонов-ресторанов (буфетов, баров);

- распоряжение о санитарных зонах по маршруту движения поезда и/или график очистки биотуалетов замкнутой системы;

- графики уборки вагонов в пути следования;

- график очистки мусорных емкостей;

- сведения об укомплектованности поездов оборудованием;

- копии актов на выявленный безбилетный проезд;

- анализ книги отзывов и предложений;

- сведения о снабжении бельем;

- справка о составе комплекта постельных принадлежностей;

- акты проверки качества стирки белья;

- справка об укомплектованности аптечек средствами и медикаментами для оказания первой помощи;

- акты обследования состава органами санитарно-эпидемиологического пожарного надзора;

- справки органов санитарно-эпидемиологического надзора о санитарно-гигиеническом состоянии вагонов;

- акт обеспечения средствами пожаротушения;

- справка о наличии объектов, подлежащих контролю Проматомнадзора;

- заключение органов Проматомнадзора;

- заключение органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора о безопасности процессов приготовления пищи в вагонах-ресторанах (буфетах, барах);

- выданные органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора предписания и корректирующие мероприятия по ним;
- инструкция о порядке действия персонала в нестандартных ситуациях (стихийные бедствия, техногенные катастрофы, террористические акты);
- аналитическая справка по штатному расписанию;
- перечень работников, выполняющих работы при предоставлении услуг пассажирам;
- график проведения аттестации работников;
- справки (протоколы) о проведении и сдаче периодических экзаменов на соответствие квалификационным требованиям;
- справка о наличии форменной и рабочей одежды работников, связанных с обслуживанием пассажиров;
- сведения о медицинском контроле работников;
- акты проверки качества питьевой воды, качества воздуха;
- акты проверки параметров микроклимата в вагонах;
- акт о проверке поезда на соответствие заявленной категории;
- протоколы и акты комиссионных осмотров объектов вагонного (пассажирского) участка, составов поезда;
- протоколы (акты) комиссионных проверок технического состояния приписных вагонов и проверки качества подготовки составов в рейс, в т. ч. с участием работников вышестоящих органов;
- таблица соответствия услуг требованиям ТНПА.

Заполнение *анкеты-вопросника* производится по плану, аналогичному изложенному в предыдущем пункте, но с учетом специфики оказываемых услуг.

Для *подтверждения соответствия поезда заявленной категории обслуживания* в орган по сертификации предоставляются следующие документы (при наличии, с учетом категории поезда):

- представление о переводе пассажирского поезда в категорию «фирменный» за подписью руководителя железнодорожной администрации;
- акт обеспечения штабных вагонов аппаратурой связи;
- список вагонов, закрепленных за составом;
- список проводников вагонов, закрепленных за составом;
- акт о проведении аттестации закрепленных проводников для работы в поезде и стаже их работы;
- акт об укомплектовании штабного вагона поездной документацией;
- акт о наличии медицинских аптечек с описью медикаментов;
- акт об обеспечении форменной и санитарной одеждой;
- акт о наличии съемного имущества и постельных принадлежностей;
- акт об укомплектовании постельным бельем;
- акт о санитарной обработке постельных принадлежностей;

- акты о проверке систем электрооборудования, пожарной сигнализации, высоковольтного электроотопления и отопления, водоснабжения, радиооборудования, холодильного оборудования, ходовых частей, ударно-тяговых приборов, автотормозов и др.;

- акт замера сопротивления изоляции высоковольтной подвагонной магистрали, уровней шума и освещенности;

- акт обеспечения средствами пожаротушения;

- список вагонов-ресторанов (буфетов, баров);

- перечень услуг, предоставляемых пассажирам;

- текст обращений к пассажирам на русском и национальном и/или иностранном языках (при наличии).

Сведения о состоянии вагонного парка включают в себя сводную таблицу данных о сроках эксплуатации вагонов (таблица 17) и сводную таблицу данных об используемом оборудовании (таблица 18).

Таблица 17 – Форма предоставления сведений о сроках эксплуатации

Номера вагонов	Дата постройки	Последний КР-2	Последний КР-1	Последний ДР	КВР

Таблица 18 – Форма предоставления сведений об исправности оборудования

Оборудование	Состояние (исправна/неисправна)	Подтверждающие документы
Номер вагона _____		
Внутрипоездная связь начальника поезда с проводниками вагонов		
Связь начальника поезда с машинистом		
Система пожарной сигнализации		
Система водоснабжения		
Ходовые части, ударно-тяговые приборы, автотормоза		
Система электрооборудования		
Система отопления и высоковольтного электроотопления		
Холодильное оборудование		
Система освещения		

Сведения о состоянии информационного обслуживания подаются в виде, представленном в таблице 19.

Таблица 19 – Форма представления сведений о состоянии информационного обслуживания

Информация	Вид представления	Вагон и место расположения информации в вагоне

Сведения о предоставляемых в поезде услугах включают в себя полный их перечень с указанием стоимости, а также копии договоров, если услуги предоставляются сторонними организациями.

Сведения об организации снабжения вагонов-ресторанов (буфетов, баров) включают в себя:

- ассортиментный перечень продуктов питания;
- график снабжения продуктами питания и питьевой водой в пунктах формирования, оборота и в пути следования;
- копии договоров на снабжение;
- порядок регулярной проверки сроков хранения и утилизации продуктов с нарушенными сроками хранения и реализации, а также справка о наличии мест для их изоляции.

Сведения о наличии сертификатов соответствия на продукты питания и лицензий на право торговли представляются по форме, приведенной в таблице 20. К таблице прикладываются копии сертификатов и лицензий.

Таблица 20 – Форма представления сведений о наличии сертификатов соответствия и лицензий

Наименование продуктов питания	Номер сертификата соответствия (лицензии)	Выдавшая организация	Срок действия
Лицензии			
Сертификаты соответствия			

Распоряжение о санитарных зонах по маршруту движения поезда устанавливает график работы вагонных туалетов в пути следования. В нем должны быть указаны периоды, время и причина (санитарная зона города, пограничный переход, курортная зона и т. д.) закрытия туалетов. В случае использования биотуалетов замкнутой системы предоставляется график их очистки и копии договоров на очистку (если работы производятся сторонними организациями).

График уборки вагонов в пути следования устанавливает порядок и периодичность проведения сухой и влажной уборки вагонных помещений.

График очистки мусорных емкостей должен содержать время и место очистки, а также порядок хранения мусора при переполнении мусорных баков вагона.

Сведения об укомплектованности поездов оборудованием предоставляются по форме, приведенной в таблице 21.

Таблица 21 – Форма представления сведений об укомплектованности поездов оборудованием

Наименование	Единица	Вагоны
--------------	---------	--------

		спальные	купированные мягкие	жесткие плацкартные

Сведения о снабжении бельем включают в себя:

- справку о составе комплекта постельных принадлежностей (таблица 22);
- справку о снабжении состава бельем (таблица 23);
- акты проверки качества стирки белья;
- копии договоров с организациями, осуществляющими стирку белья.

Таблица 22 – Форма справки о составе комплекта постельных принадлежностей

Наименование оборудования	Единица измерения	Вагоны		
		спальные	купированные мягкие	жесткие плацкартные

Таблица 23 – Форма справки о снабжении состава бельем

Номер вагона	Тип вагона	Количество комплектов постельных принадлежностей

Справка об укомплектованности аптек включает в себя информацию об их месте расположения и полный перечень средств и медикаментов.

Подготовка *сведений, касающихся обслуживающего персонала*, а также *анализ книги отзывов и предложений* и *таблицы соответствия* производится по формам, указанным в предыдущем пункте.

3.3 Анализ заявки, представленных документов и ТНПА. Идентификация услуги. Принятие решения по заявке

Поступившая в ОС заявка регистрируется, и ей присваивается уникальный номер. Для проведения работ формируется группа экспертов-аудиторов, в которую по необходимости могут включаться технические эксперты. Данная группа оформляется распоряжением по ОС, и ее члены несут ответственность за объективность и правильность проведения процедур, а также за сохранение конфиденциальности полученных сведений.

В течение двух недель с даты регистрации орган по сертификации проводит анализ заявки и прилагаемых к ней материалов, в том числе проверку:

- правильности заполнения;
- достаточности и комплектности приложенных материалов и документов;
- полноты и правильности согласования и утверждения документов, их регистрации;
- соответствия доказательной документации требованиям ТНПА.

Необходимым условием для проведения работ по сертификации железнодорожных услуг является наличие у заявителя положительного заключе-

ния служб государственного надзора или надзорных служб железнодорожной администрации: санитарно-эпидемиологической, природных ресурсов и охраны окружающей среды, пожарной и других – о соответствии исполнителя услуги и процесса ее предоставления требованиям СанПиН, СНиП, правил пожарной безопасности и других ТНПА, зарегистрированных в установленном порядке, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь устанавливаются в качестве обязательных требования по обеспечению жизни, здоровья и имущества граждан, а также охраны окружающей среды.

Орган по сертификации, при необходимости, может направить к заявителю своего представителя для сбора дополнительной информации, а также провести социологический опрос потребителей с целью выяснения качественного уровня оказываемых железнодорожных услуг.

Одновременно с анализом проводится процедура идентификации услуг, в результате которой устанавливается:

- заявитель сертифицируемых услуг (т. е. определяется, представляет ли данный заявитель услуги от своего имени и, следовательно, несет ли ответственность перед потребителем за безопасность и качество предоставляемых услуг);

- принадлежность заявителя к заявленной сфере предоставления услуг, а также наличие специальных разрешений (лицензий) и иных разрешительных документов на право предоставления заявленных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

- соответствие заявленных услуг принятой классификации услуг и их принадлежность к заявленной сфере услуг (в соответствии с технологическими документами на услуги и перечнем работ, включенных в данный вид услуг) и т. д.

При неправильном оформлении заявки и недостаточности представленной с ней информации, а также при отрицательных результатах идентификации заявка возвращается с письменным обоснованием причин. Отрицательное решение выносится также, если при анализе становится очевидно, что заявитель не сможет выполнить все требования, и работы заведомо приведут к отказу в выдаче сертификата.

При положительных результатах анализа и идентификации ОС направляет заявителю решение, форма которого приведена на рисунке 5. Решение должно содержать все основные условия сертификации, в том числе: схему; перечень ТНПА, на соответствие требованиям которых проводится подтверждение соответствия; определение процедуры проверки результата услуги и места проведения проверки; условия оплаты работ.

В решении заполняются следующие поля:

(1) – обозначение вида сертификации: «обязательная» или «добровольная»;

(7) – полное наименование и адреса объектов, на которых осуществляется предоставление услуги;

(8) – условное обозначение категории или разряда. Заполняется только для исполнителей услуг, подлежащих классификации;

(9) – условное обозначение схемы сертификации в соответствии с таблицей 1;

(10) – номер и наименование ТНПА либо отдельных пунктов ТНПА, на соответствие требованиям которых осуществляется сертификация;

(11) – наименование и адрес ОС, аккредитованного на сертификацию СУК. Заполняется только при сертификации по схеме 4;

(12) – номер и наименование ТНПА, в котором описана процедура отбора образцов;

(13) – наименование и адрес испытательной лаборатории (ИЛ).

Поля (12) и (13) заполняются только в случае необходимости и возможности проведения испытаний результата предоставления услуги;

(14) – номер договора, на основании которого проводятся работы.

(15) – перечень документов, которые заявителю необходимо представить дополнительно;

(16), (17) – подпись и расшифровка подписи руководителя органа по сертификации;

(18), (19) – подпись и расшифровка подписи эксперта-аудитора.

Решение направляется заявителю вместе с договором на выполнение работ по сертификации. Типовая форма договора приведена в приложении А. Одним из основных условий, которые должны обязательно оговариваться в договоре, является независимость оплаты выполненных работ от полученных результатов (т. е. выдачи или невыдачи сертификата соответствия), а также конфиденциальность полученных сведений.

3.4 Проведение проверки услуг

Проверка соответствия услуг установленным требованиям проводится в соответствии с выбранной схемой сертификации и может включать:

- оценку исполнителя услуг (персонала);
- оценку процесса предоставления услуг;
- проверку результата предоставления материальных услуг;
- проверку результата социально-культурных услуг.

Проверка проводится по программе ОС, разработанной на основании типовой (приложение Б) для каждого конкретного заявителя исходя из вида и назначения заявленных услуг. Она должна включать цели и объем проверки в соответствии со схемой сертификации, дату и место проведения, распределение обязанностей между членами группы экспертов-аудиторов, требования конфиденциальности.

Если заявленные для сертификации услуги оказываются на нескольких объектах предоставления (филиалах), то объемы их проверки определяется следующим образом:

а) для услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах, производится проверка всех внеклассных вокзалов и вокзалов I класса и не менее 40 % от вокзалов более низких классов;

б) для услуг, предоставляемых пассажирам в поездах:

- при наличии 10 и менее поездов (групп вагонов) производится проверка всех фирменных и пассажирских поездов (групп вагонов) и не менее 50 % пригородных поездов;

- при наличии 11 и более поездов (групп вагонов) производится проверка всех фирменных поездов (групп вагонов), не менее 50 % пассажирских поездов (групп вагонов) и не менее 25 % пригородных поездов;

в) для услуг, не указанных выше, объем проверки устанавливается органом по сертификации в зависимости от вида сертифицируемых услуг, но не менее 40 % объектов предоставления услуг.

Перечень объектов должен быть составлен таким образом, чтобы была возможность произвести проверку всех заявляемых услуг.

Оценка исполнителя предусматривает проверку:

- наличия документов, подтверждающих профессиональную подготовку обслуживающего персонала, опыт работы (дипломы, свидетельства, удостоверения, аттестационные свидетельства);

- квалификации, мастерства и профессионализма персонала, этичности его поведения;

- знаний ТНПА, инструкций и правил, технологических документов на услуги, а также наличия практических навыков в соответствии с областью деятельности;

- этичности поведения персонала;

- точности, своевременности и полноты исполнения услуг (экспертные оценки, анкеты, жалобы потребителей);

- соблюдения требований по обеспечению безопасности движения, жизни, здоровья, наследственности человека при предоставлении ему услуг, а также сохранности его имущества и охраны окружающей среды.

При проведении сертификации по схеме 1 в общем случае также контролируются:

- наличие и состояние ТНПА, технологической документации, необходимых для предоставления услуг и контроля за их исполнением;

- наличие и состояние системы регистрации и учета информации о безопасности и качестве услуг и процессов их предоставления;

- организацию взаимодействия с потребителем услуг;

- наличие договоров с субподрядчиками и процедуры оценки их деятельности;

– обеспечение условий обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки) и т. д.

Оценка исполнителя проводится путем визуальных наблюдений за деятельностью персонала, а также опроса работников по профессиональной компетенции при помощи тестов (приложение В).

Оценка процесса предоставления услуг предусматривает проверку:

- технологии производства работ, входящих в заявленные услуги;
- фонда ТНПА и технологической документации, необходимого для предоставления услуг и контроля за их исполнением;
- системы контроля и оценки безопасности и качества услуг и процессов их предоставления, а также регистрации и учета;
- используемого технологического оборудования, инструмента, средств контроля и измерений, а также материалов;
- необходимой материально-технической базы, ее состояние и соответствие ТНПА, СанПиН, а также требованиям электро-, пожаро- и взрывобезопасности;
- качества услуг в соответствии с требованиями, установленными в ТНПА, и условий обслуживания потребителей (результаты контроля, социологические исследования, анкеты, жалобы потребителей);
- процедуры рассмотрения и реагирования на претензии потребителей;
- соблюдения требований по обеспечению безопасности движения, безопасности жизни, здоровья и наследственности человека при предоставлении услуг, а также сохранности его имущества, охраны окружающей среды;
- наличия квалифицированного персонала;
- информации о предоставляемых услугах;
- организации взаимодействия с потребителем;
- системы взаимодействия с субподрядчиками и процедуры оценки их деятельности;
- условия обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки) и т. д.

По итогам оценки процесса предоставления и исполнителя услуг составляются протоколы наблюдений (приложение Г), на основании которых формируется итоговый акт, содержащий выявленные несоответствия и сроки их устранения.

Несоответствия классифицируются на две категории: существенные и несущественные. Устранение первых сопряжено с большой затратой времени, материальных или финансовых ресурсов, и наличие хотя бы такого несоответствия ведет к отказу в выдаче сертификата соответствия.

Все выявленные несущественные несоответствия должны быть исправлены до момента выдачи сертификата соответствия. После принятия мер заявитель предоставляет в орган по сертификации отчет в виде плана корректирующих мероприятий (таблица 24) и подтверждающие материалы, на

основании которых ОС может сделать вывод о полноте устранения несоответствий.

Таблица 24 – Форма плана корректирующих мероприятий

Номер протокола	Содержание несоответствия	Корректирующие действия	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Отметка об исполнении

Проверка (испытание) результата предоставления услуг включает в себя:

- испытание результата предоставления материальных услуг или проверку результата социально-культурных услуг;
- анализ и оформление результатов.

Испытания результата предоставления материальных услуг проводятся в аккредитованной лаборатории по программе, разработанной органом по сертификации. Отбор образцов проводит представитель ОС или территориального ЦСМС в присутствии представителя заявителя с составлением акта. Результаты оформляются соответствующим протоколом, обязательной частью которого является заключение о соответствии услуг требованиям ТНПА. Независимо от результатов протокол направляется в орган по сертификации и заявителю.

Проверка результата предоставления социально-культурных услуг проводится посредством:

- экспертных оценок компетентными специалистами и экспертами-аудиторами;
- социологических обследований, проводимых органом по сертификации (приложение Д);
- анализа достоверной информации о безопасности и качестве предоставляемых услуг, подтверждающей их соответствие установленным требованиям (акты проверок, заключения органов исполнительной власти, информация общества защиты потребителей, претензии и жалобы и т. д.).

При проведении работ по схеме 4 заявитель проводит сертификацию системы управления качеством в соответствии с ТКП 5.1.05 в специально аккредитованных ОС. Дальнейшие работы по подтверждению соответствия услуг в этом случае производятся только после получения сертификата на СУК.

3.5 Анализ результатов сертификации и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия

Группа экспертов-аудиторов ОС после завершения всех процедур, предусмотренных схемой, формирует дело по сертификации и проводит анализ актов, протоколов, сертификатов на систему управления качеством и других

документов, подтверждающих соответствие безопасности и качества услуг установленным требованиям.

По итогам проведения работ составляется *комплексное заключение*, в котором приводится вся информация об объекте оценки соответствия и делается предварительный вывод о соответствии или несоответствии сертифицируемых услуг установленным требованиям.

Комплексное заключение рассматривается на управляющем совете органа по сертификации, который и принимает окончательное решение о возможности выдачи сертификата соответствия. На заседание управляющего совета могут быть приглашены представители заявителя для разъяснения по спорным ситуациям, а также технические эксперты, которые принимали участие в работах.

При принятии положительного решения одновременно устанавливаются дата выдачи и срок действия сертификата соответствия (5 лет). Исключением является схема 4, при которой время действия выдаваемого сертификата может быть установлено с учетом действия сертификата на систему управления качеством. Вместе с тем следует отметить, что на продолжительность действия сертификатов могут накладывать свои ограничения и другие документы (лицензии, специальные разрешения и т. д.). В общем случае на ОС накладываются обязательства отслеживать окончание действия данных документов, а на заявителя – своевременно продлевать их.

При принятии отрицательного решения заявителю направляется письмо с указанием причин отказа (рисунок 6). В этом случае повторное проведение работ по сертификации возможно только после устранения этих причин. Об отказе в выдаче сертификата также извещаются Национальный орган по оценке соответствия и территориальный ЦСМС.

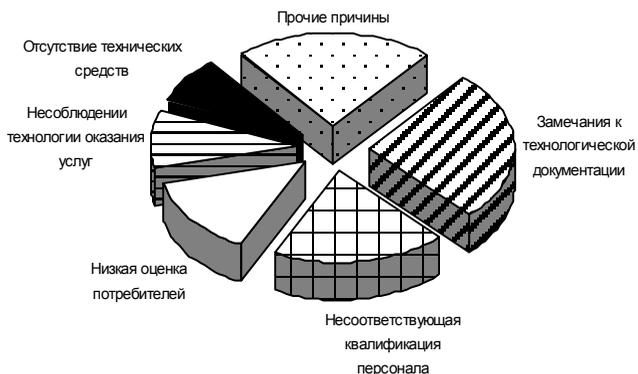


Рисунок 6 – Наиболее часто встречающиеся причины отказа (экспертная оценка)

3.6 Оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия

Сертификат соответствия оформляется на специальных номерных бланках (рисунок 7), подписывается руководителем и закрепляется печатью ОС.

В сертификате указываются даты выдачи и окончания срока действия, наименование заявителя, его юридический адрес, перечень услуг, объект предоставления, обозначение ТНПА, а также список документов (акт проверки и/или протоколы испытаний, сертификат СУК и т. д.), на основании которых установлено соответствие.



Рисунок 7 – Бланк сертификата соответствия

Каждому сертификату присваивается *уникальный номер*, структура которого представлена на рисунке 8.

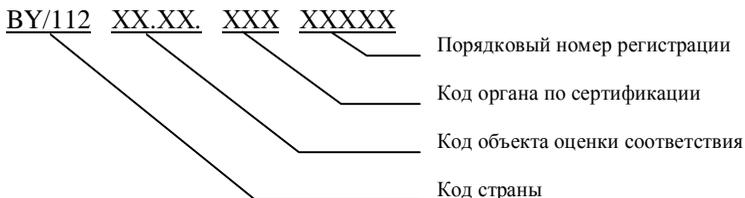


Рисунок 8 – Структура регистрационного номера сертификата соответствия

Код страны является постоянной частью всех сертификатов и установлен в соответствии с ISO 3166-1:2006 (BY/112 – Республика Беларусь). Код объ-

екта оценки соответствия состоит из двух частей, первая из которых указывает раздел реестра НСПС (04 – услуги), а вторая – область оказания услуг (09 – услуги транспортные). Код ОС присваивается Национальным органом по оценке соответствия (064 – Орган по сертификации железнодорожной продукции и услуг УО «Белорусский государственный университет транспорта»). Порядковый номер регистрации присваивается органом по сертификации в пределах каждого раздела реестра, например:

ВУ/112 04.09. 064 00010

Дальнейшая регистрация проводится в соответствии с ТКП 5.1.10. Она включает в себя отметку во внутренних учетных журналах органа и направление информации в электронном виде для включения в централизованную информационную базу данных о результатах работ по подтверждению соответствия (рисунок 9).

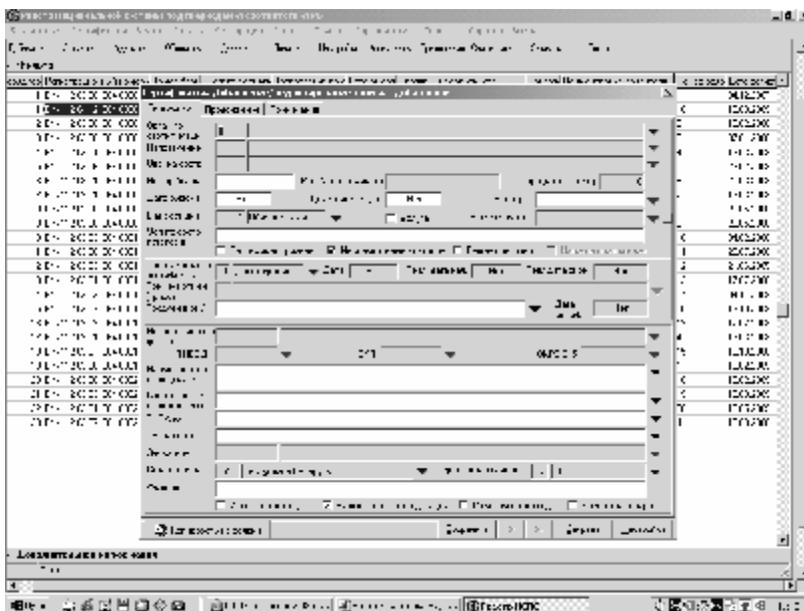


Рисунок 9 – Интерфейс программы ведения базы данных

Одновременно с заявителем заключается соглашение по сертификации, в котором устанавливаются обязательства ОС и владельца сертификата (исполнителя услуг). Типовая форма соглашения приведена в приложении Е.

При наличии сертификата владельцу предоставляется право использования знака соответствия по ТКП 5.1.08 (рисунок 10) посредством его предоставления в сопроводительной документации, информационных, рекламных и других материалах.



Обязательная
сертификация



Добровольная
сертификация

Рисунок 10 – Знаки соответствия, применяемые при сертификации услуг
4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИНСПЕКЦИОННОГО КОНТРОЛЯ

Инспекционный контроль (ИК) осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок для подтверждения соответствия оказываемых услуг, соответствия категориям (разрядам) и правильности применения знака соответствия установленным требованиям. Плановый ИК проводится в период действия сертификата не реже одного раза в год. Внеплановый ИК назначается при изменении требований ТНПА на услуги, технологического процесса предоставления услуг и других документов, которые могут повлиять на характеристики объекта подтверждения соответствия, необходимости выдачи дубликата сертификата, а также при поступлении информации о претензиях к безопасности и качеству услуг от непосредственных потребителей, общественных объединений потребителей и органов, осуществляющих государственный надзор и общественный контроль. При этом обязанность информирования об этом ОС возлагается на владельца сертификата.

Объем, содержание и периодичность инспекционного контроля устанавливается в зависимости от схемы сертификации, степени потенциальной опасности услуг, стабильности их качества и предоставления, наличия системы управления качеством, результатов предыдущего контроля и т. п.

Инспекционный контроль за сертифицированной СУК осуществляет ОС, проводивший подтверждение соответствия системы, по разработанной им программе.

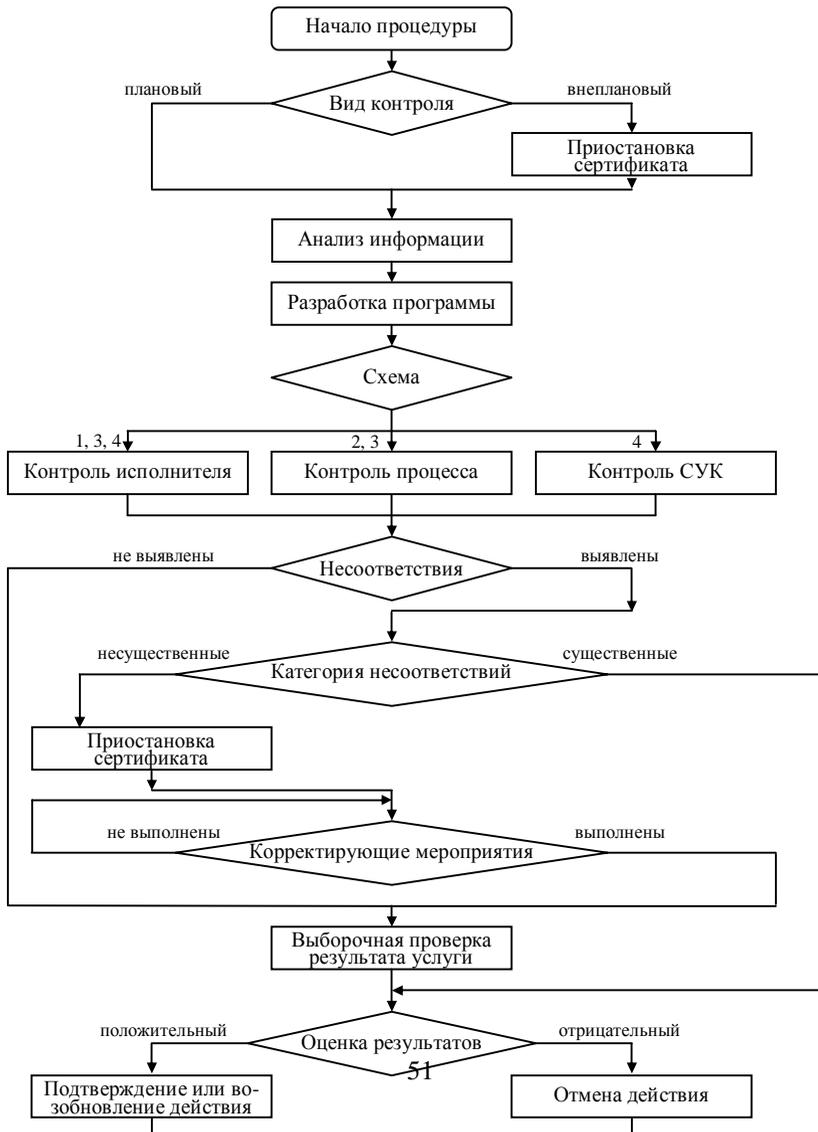
Общий порядок проведения инспекционного контроля включает в себя следующие этапы (рисунок 11):

- запрос и анализ поступившей информации о безопасности и качестве сертифицированных услуг;
- разработку программы инспекционного контроля;
- проведение инспекционной проверки;
- выборочный контроль результата сертифицированной услуги;
- контроль выполнения заявителем корректирующих мероприятий;
- оценка результатов и принятие решения по результатам инспекционного контроля.

Перед проведением ИК владельцу сертификата соответствия направляется информационное письмо о сроках проведения контроля, к которому

прикладывается договор на проведение работ (в случае внепланового ИК указываются причины его назначения).

Объем проводимых на последующих этапах работ отражается в программе, разрабатываемой органом по сертификации. В общем случае работы по инспекционному контролю аналогичны работам, проводимым при сертификации, однако некоторые элементы (на усмотрение ОС) могут быть опущены.



Также необходимо учитывать, что в течение срока действия сертификата проверке должны быть подвергнуты все элементы, влияющие на качественные характеристики услуги, а также в случае территориально распределенного предоставления услуги – все обслуживаемые объекты.

Если при проверке выявлены несущественные несоответствия, то на период проведения корректирующих мероприятий орган по сертификации приостанавливает действие сертификата и временно запрещает применение знака соответствия. Аналогичным образом действие сертификата приостанавливается на все время проведения работ при внеплановом инспекционном контроле.

Результаты инспекционного контроля в течение одной недели после его окончания оформляются актом, в котором делается заключение о возможности или невозможности подтверждения действия выданного сертификата.

ОС может приостановить или отменить действие сертификата и соглашения в случае отрицательных результатов инспекционного контроля или проверок сертифицированных услуг органами, осуществляющими государственный надзор. К тем же последствиям приводит невыполнение владельцем или непосредственным исполнителем услуги обязательств, предусмотренных соглашением, либо отказ от проведения и оплаты ИК.

Решение о приостановлении действия сертификата и соглашения по сертификации принимается в том случае, если путем корректирующих мероприятий, владелец сертификата может в установленный срок устранить обнаруженные несоответствия. В противном случае, а также если услуга или условия ее предоставления могут создать реальную угрозу безопасности жизни и здоровья, наследственности человека, сохранности имущества и безопасности окружающей среды, сертификат соответствия аннулируется.

Информация о приостановлении, последующем возобновлении или отмене действия сертификата с указанием причин письменно сообщается владельцу сертификата, Национальному органу по оценке соответствия и, при необходимости, другим заинтересованным организациям или лицам.

5 ПОРЯДОК ПРОДЛЕНИЯ СРОКА ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ

Продление срока действия сертификата соответствия включает в себя следующие этапы (рисунок 12):

- рассмотрение обращения о продлении срока действия;
- анализ информации и принятие решения о необходимости проведения инспекционного контроля;
- инспекционный контроль;
- оценка результатов инспекционного контроля и принятие решения о возможности продления срока действия сертификата;
- внесение изменений в сертификат соответствия и регистрация в общегосударственном реестре.

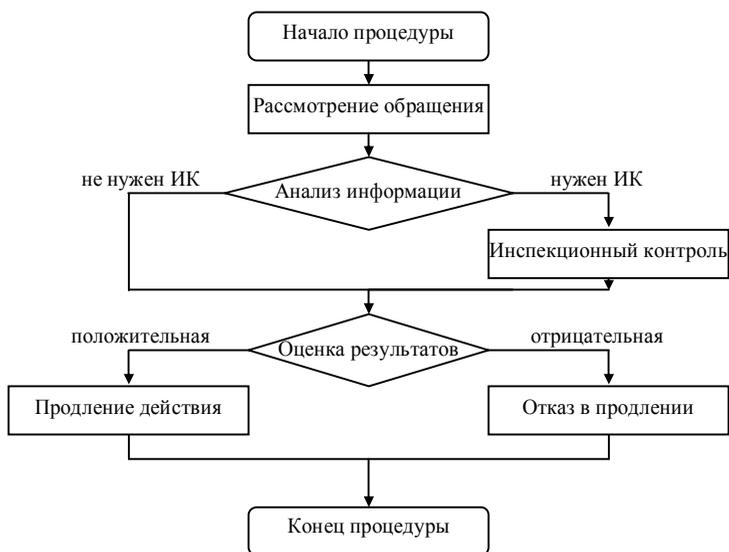


Рисунок 12 – Этапность проведения работ по продлению срока действия сертификата

При необходимости владелец сертификата не менее чем за полтора месяца до окончания его срока действия может направить в орган, выдавший сертификат, соответствующее письменное обращение, к которому прилагаются:

- справка о наличии (отсутствии) рекламаций к предоставляемым услугам за период действия сертификата и их причины;
- результаты проверок (акты, протоколы и др.) безопасности и качества услуг уполномоченными на это органами в период действия сертификата.

ОС анализирует представленные материалы, акт последнего инспекционного контроля за сертифицированными услугами, если с момента его про-

ведения не прошло полугода, и принимает решение о продлении срока действия сертификата или проведении инспекционного контроля, о чем письменно информируется владелец сертификата. Рассмотрение обращения проводится в срок до десяти дней. Действие сертификата продлевается на три года с учетом тех же условий, что и при первоначальной выдаче.

Запись о продлении производится на подлиннике сертификата и в соглашении, заверяется подписью руководителя ОС и печатью. При отсутствии на старом бланке места для осуществления записи можно переоформить сертификат на новом бланке с сохранением регистрационного номера. Информация о продлении срока действия вносится в реестр НСПС.

6 КОПИРОВАНИЕ И ДУБЛИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАТОВ

Для получения копии сертификата владелец должен направить в адрес органа письмо с обоснованием необходимого их количества. Копирование производится с использованием бланков сертификатов установленного образца. Каждая копия заверяется подписью руководителя ОС и печатью. На обороте бланка делается запись «КОПИЯ».

В случае утери либо порчи подлинника (или в других обоснованных случаях) владелец сертификата может проинформировать об этом орган по сертификации, выдавший сертификат, и направить ему заявку в произвольной форме на выдачу дубликата.

ОС рассматривает заявку, а также анализирует поступившую информацию о безопасности и качестве услуг, и не позднее семи дней принимает решение о выдаче дубликата или проведении внепланового инспекционного контроля за сертифицированными услугами, письменно информируя об этом владельца (исполнителя услуги).

Дубликат выдается на оставшийся срок действия сертификата без возможности дальнейшего продления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 **ISO 3166-1:2006.** Коды для представления названий стран и единиц их административно-территориального деления. Ч. 1. Коды стран. – Мн. : БелГИСС, 2006. – 86 с.
- 2 **ГОСТ 22.3.03-97.** Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения. – Мн. : БелГИСС, 1997. – 12 с.
- 3 **ТКП 5.1.04-2004.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг. Основные положения. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 22 с.

4 **ТКП 5.1.05-2004**. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации систем менеджмента качества. Основные положения. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 26 с.

5 **ТКП 5.1.08-2004**. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Правила маркировки знаком соответствия. Основные положения. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 7 с.

6 **ТКП 5.1.10-2004**. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок ведения реестра. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 28 с.

7 **СТБ 5.3.11-2004**. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте. – Мн. : БелГИСС, 2005. – 24 с.

8 **СТБ 1493-2004**. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Общие требования. – Мн. : БелГИСС, 2005. – 15 с.

9 **ОК РБ 015-2003**. Услуги населению. – Мн. : БелГИСС, 2004. – 82 с.

10 **СНиП 2.11.01-85**. Складские здания. – М. : АПП ЦИТП, 1991. – 6 с.

11 **П ССФЖТ ЦЛ 25-99**. Правила сертификации услуг, предоставляемых пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. – М. : [Б. м.], 1999. – 24 с.

12 **СТ ССФЖТ ЦЛ 040-99**. Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям. – М. : [Б. м.], 1999. – 32 с.

13 **НБ ЖТ ЦЛ 016-2000**. Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Нормы безопасности. – М. : [Б. м.], 2000. – 23 с.

14 **Васильев, Н. Г.** Стандартизация и сертификация транспортного обслуживания железнодорожным транспортом / Н. Г. Васильев // Экономика железных дорог. – 2001. – № 1. – С. 81–86.

15 **Королюк, В. Ф.** Сертификация: правила и процедуры оптимизируются / В. Ф. Королюк // Стандартизация. – 2009. – № 2. – С. 36–40.

16 **Свириденко, В. В.** Маркетинговые исследования качества услуг, предоставляемых пассажирам в фирменных поездах / В. В. Свириденко, В. С. Зайчик, Л. В. Сенько // Вестник БелГУТа: Наука и транспорт. – 2004. – № 2. – С. 45–49.

17 **Свириденко, В. В.** Повышение качества обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах / В. В. Свириденко, В. С. Зайчик, Л. В. Сенько // Вестник БелГУТа: Наука и транспорт – 2005. – № 1. – С. 55–59.

18 **Сергеев, А. Г.** Сертификация / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев. – М. : Логос, 2000. – 248 с.

1.6 Договор вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами.

2 СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТА

2.1 За выполненную работу согласно настоящему договору ЗАКАЗЧИК перечисляет ИСПОЛНИТЕЛЮ в соответствии с протоколом соглашения о договорной цене _____ рублей, в том числе НДС _____ рублей.

2.2 Оплата производится авансовым платежом в размере _____ рублей, в том числе НДС _____ рублей.

2.3 Если ИСПОЛНИТЕЛЬ привлекает к работам, предусмотренным календарным планом, представителей сторонних организаций, стоимость их работ включается в цену, которая определена в п. 2.1.

2.4 ЗАКАЗЧИК производит оплату в соответствии с протоколом согласования договорной цены не позднее пяти календарных дней с момента подписания настоящего договора обеими сторонами.

2.5 ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право не приступать к выполнению работ по договору до момента поступления полной суммы аванса, с корректировкой сроков выполнения работ в календарном плане по настоящему договору в соответствии с планом-графиком работ органа по сертификации.

3 ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РАБОТ

3.1 При завершении этапов работы ИСПОЛНИТЕЛЬ представляет ЗАКАЗЧИКУ акты сдачи-приемки выполненных работ, а по окончании работ по договору: при положительных результатах сертификации – акт сдачи-приемки выполненных работ, комплексное заключение и оформленный сертификат соответствия, зарегистрированный в установленном порядке в реестре Национальной системы подтверждения соответствия, а при отрицательных результатах сертификации – акт сдачи-приемки выполненных работ и комплексное заключение с обоснованием отказа в выдаче сертификата соответствия.

3.2 ЗАКАЗЧИК в течение пяти дней со дня получения акта сдачи-приемки работ и отчетных документов обязан направить ИСПОЛНИТЕЛЮ подписанный акт или мотивированный отказ от приемки работ.

3.3 Если в процессе выполнения работы выявляется неизбежность получения отрицательного результата или нецелесообразность дальнейшего проведения работы, ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан приостановить ее, поставив об этом в известность ЗАКАЗЧИКА в 5-дневный срок после приостановления работы.

3.4 Если во время выполнения работы ЗАКАЗЧИК или ИСПОЛНИТЕЛЬ найдут необходимым заменить один вид работы другим или выполнить дополнительную работу, то такое допускается по письменному «Дополнительному соглашению» между сторонами с изменением по необходимости договорной цены.

3.5 Действие договора может быть прекращено по инициативе любой из сторон после предварительного мотивированного уведомления другой стороны за тридцать календарных дней до прекращения действия договора.

3.6 При досрочном прекращении действия настоящего договора ЗАКАЗЧИКУ возвращаются авансированные средства, за исключением стоимости выполненных работ.

3.7 Отрицательные результаты проведения работ по сертификации не являются основанием для неуплаты стоимости выполненных работ.

3.8 Если аванс не поступил ИСПОЛНИТЕЛЮ в течение 1 (одного) месяца с момента подписания договора, данный договор считается расторгнутым.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1 За невыполнение и ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору ИСПОЛНИТЕЛЬ и ЗАКАЗЧИК несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4.2 За необоснованное нарушение сроков выполнения работы в целом (или по отдельному этапу) ИСПОЛНИТЕЛЬ уплачивает ЗАКАЗЧИКУ пеню в размере, определяемом учетной ставкой рефинансирования Национального банка Республики Беларусь от стоимости работ за каждый день необоснованной просрочки.

4.3 За необоснованное уклонение от оплаты акта приемки-сдачи выполненных работ и оплаты за выполненные работы после подписания акта приемки-сдачи выполненных работ ЗАКАЗЧИК уплачивает ИСПОЛНИТЕЛЮ пеню в размере, определяемом учетной ставкой рефинансирования Национального банка Республики Беларусь от стоимости работ по каждому виду нарушений условий договора, за каждый день необоснованной просрочки.

4.4 ЗАКАЗЧИК несет ответственность за своевременное предоставление всех необходимых для проведения работ по сертификации материалов и документов. Доставка образцов к месту проведения испытаний производится ЗАКАЗЧИКОМ за счет собственных средств. ЗАКАЗЧИК обязан оказывать содействие в сборе исходных данных для проведения сертификации.

4.4 ЗАКАЗЧИК обязан предоставить протоколы испытаний результата предоставляемой услуги в орган по сертификации в срок до «__» _____ 200__ г. При нарушении сроков испытаний сроки выполнения работ по данному договору могут быть изменены по письменному «Дополнительному соглашению» между сторонами с изменением по необходимости договорной цены.

4.6 ЗАКАЗЧИК обязан письменно уведомить ИСПОЛНИТЕЛЯ о готовности к отбору образцов для проведения испытаний.

4.7 ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность:

а) за соблюдение всех правил и процедур, предусмотренных ТКП 5.1.04 «Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг. Основные положения» и СТБ 5.3.11 «Национальная система сертификации Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте» при выполнении работ по сертификации;

б) объективность и достоверность оценок результатов сертификации;

в) соблюдение конфиденциальности сведений о ЗАКАЗЧИКЕ, полученных в ходе работ по сертификации.

4.8 ЗАКАЗЧИК сохраняет исключительные права на все материалы и информацию, включая переводы, передаваемую ИСПОЛНИТЕЛЮ, и ИСПОЛНИТЕЛЬ не должен передавать эти материалы любой другой стороне без предварительного письменного согласия ЗАКАЗЧИКА, за исключением случаев обнаружения нарушений требований безопасности для жизни, здоровья и наследственности человека,

имущества и охраны окружающей среды, а также безопасности движения на железнодорожном транспорте.

4.9 Вся информация, подготовленная или полученная сторонами во время осуществления работ по данному договору, а также условия настоящего договора являются конфиденциальной.

Передача данного договора сторонним организациям и распространение содержащихся в нем сведений и информации, полученной во время осуществления работ по данному договору, допускается только по письменному соглашению сторон, за исключением случаев передачи документов и информации уполномоченным органам государственной власти Республики Беларусь.

4.10 ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет своим специалистам доступ только к той информации, которая является необходимой для реализации договора.

4.11 Ни одна из сторон не будет нести материальную ответственность за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему договору, если неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы: пожаром, стихийными бедствиями, войной, военными действиями, законодательными актами и актами органов власти и управления, возникшими после заключения договора и препятствующими его выполнению.

4.12 Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлекло неисполнение обязательств одной из сторон в срок, установленный настоящим договором, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

4.13 Сторона, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств, должна в течение 10 дней сообщить другой стороне о начале и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает стороны права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство, как на основание, освобождающее от ответственности за невыполнение обязательств.

4.14 Любой спор, разногласие или претензия, вытекающие из или в связи с настоящим договором либо его нарушением, прекращением или недействительностью решаются путем переговоров между сторонами. В случае недостижения согласия сторон споры, за исключением споров, относящихся непосредственно к процедуре проведения сертификации и ее результатам, могут быть разрешены в Хозяйственном суде г. Гомеля.

Применяемое право – законодательство Республики Беларусь.

4.15 При наличии спорных вопросов по процедуре проведения сертификации или по ее результатам жалобы (апелляции) на деятельность ИСПОЛНИТЕЛЯ рассматриваются Национальным органом по подтверждению соответствия Республики Беларусь.

4.16 По вопросам, связанным с выполнением обязательств по настоящему договору, ответственными исполнителями являются:

от ИСПОЛНИТЕЛЯ:

от ЗАКАЗЧИКА:

5 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1 В случае досрочного выполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ работ, составляющих предмет настоящего договора, ЗАКАЗЧИК вправе досрочно принять выполненные работы в соответствии с пп. 3.1 и 3.2.

5.2 Все изменения и дополнения к настоящему договору должны быть согласованы в письменной форме и подписаны сторонами.

5.3 Любая сторона по договору вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, если другой стороной допущено нарушение договорных обязательств.

5.4 Счет-фактура по НДС по форме № СФ-1 составляется после выполнения работы, т. е. подписания акта сдачи-приемки работы, и предоставляется в течение 15 банковских дней.

6 СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

6.1 Срок действия договора

НАЧАЛО: «___» _____ 200__ г.

ОКОНЧАНИЕ: «___» _____ 200__ г.

6.2 Юридические адреса и расчетные счета сторон:

ИСПОЛНИТЕЛЯ: _____ ЗАКАЗЧИКА: _____

7 К НАСТОЯЩЕМУ ДОГОВОРУ ПРИЛАГАЮТСЯ:

7.1 Календарный план проведения работ.

7.2 Протокол соглашения договорной цены.

7.3 Калькуляция стоимости работ.

7.4 Расшифровки по статьям затрат.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

От ЗАКАЗЧИКА:

«___» _____ 200__ г.

«___» _____ 200__ г.

М. П.

М. П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

**ТИПОВАЯ ПРОГРАММА ПРОВЕРКИ
ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ И СТАБИЛЬНОСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая программа проверки устанавливает состав и объем проверяемых показателей при проверке процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества сертифицируемых услуг.

2 СОСТАВ ГРУППЫ ПО АУДИТУ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ

2.1 Состав группы по аудиту приведен в приложении А.

2.2 Проверка процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества услуг проводится в период с _____ по _____.

3 ОБЪЕМ ПРОВЕРЯЕМЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Показатели, подлежащие проверке, приведены в приложении Б.

4 ОФОРМЛЕНИЕ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕРКИ

4.1 Результаты оформляются протоколами наблюдений установленной формы. Протоколы наблюдений подписываются экспертами-аудиторами, техническими экспертами, принимавшими участие в проверке указанного в протоколе объекта, а также руководителем группы экспертов-аудиторов. Протоколы наблюдений предоставляются представителям предприятия для ознакомления.

4.2 На основании протоколов наблюдений составляется акт установленной формы, который подписывается экспертами-аудиторами, а также представителями предприятия. Акт должен содержать перечень выявленных несоответствий, их категорию, а также сроки их устранения. Акт составляется в двух экземплярах (первый – органу по сертификации, второй – заявителю).

4.3 Ответственность за достоверность результатов проверки возлагается на орган по сертификации.

4.4 Орган по сертификации не имеет права разглашать содержащуюся в настоящей программе и оформляемых по результатам проверки документах информацию без предварительного согласия заявителя, за исключением случаев выявления несоответствий, напрямую угрожающих жизни, здоровью и наследственности человека, имуществу и охране окружающей среды, безопасности движения поездов.

Орган по сертификации имеет право предоставить информацию о результатах проверки по запросу уполномоченных государственных органов Республики Беларусь без согласования с заявителем.

5 СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ А
**к типовой программе проверки процесса предоставления услуг,
исполнителя услуг и стабильности качества услуг
(обязательное)**

Состав группы экспертов по аудиту

- 1 Руководитель группы
- 2 Эксперты-аудиторы

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
**к типовой программе проверки процесса предоставления услуг,
исполнителя услуг и стабильности качества услуг
(обязательное)**

Перечень проверяемых показателей

Таблица Б.1 – Перечень показателей, проверяемых при проверке процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества услуг

Наименование проверяемых показателей	Эксперты, осуществляющие проверку

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(справочное)

ПРИМЕР ТЕСТОВОГО ОПРОСА ПО ОЦЕНКЕ КВАЛИФИКАЦИИ

**ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКИХ ВАГОНОВ
ФИРМЕННЫХ ПОЕЗДОВ**

1 Когда производится уборка постельного белья проводником:

- а) после выхода пассажира из вагона;
- б) с разрешения пассажира за 60 мин до прибытия поезда на станцию назначения;
- в) с разрешения пассажира за 30 мин до прибытия поезда на станцию назначения;
- г) за 30 мин до прибытия поезда на станцию назначения;
- д) за 15 мин до прибытия поезда на станцию назначения.

2 Для обеспечения пассажиров питьевой водой проводник должен:

- а) предоставить пассажирам стакан общего пользования в месте разбора кипяченой воды;
- б) иметь в наличии для продажи питьевую воду в бутылках;
- в) питьевой водой в пути следования пассажиры не обеспечиваются.

3 Продажа чая производится:

- а) с 8 до 10, с 12 до 14 и с 17 до 19 ч местного времени в пути следования поезда;
- б) только по требованию пассажиров, за исключением времени проезда через санитарные зоны;
- в) постоянно, за исключением ночного времени и времени, необходимого на нагрев воды при отправлении;
- г) вне зависимости от времени суток, за исключением времени, необходимого на нагрев воды при отправлении.

4 Посадка пассажиров в вагон на начальной станции начинается:

- а) за 45 мин до отправления поезда;
- б) за 30 мин до отправления поезда;
- в) через 15 мин после подачи поезда к перрону;
- г) за 15 мин до отправления поезда.

5 Перед подачей вагона на станцию проводник должен:

- а) развесить маршрутные указатели;
- б) заправить постели всех верхних полок плацкартных и купейных вагонов (кроме боковых), а также полки в вагонах типа СВ;
- в) закрыть все двери вагонов, кроме торцевых;
- г) поднять откидную площадку, протереть поручни;
- д) проверить наличие пломб на стоп-кранах;
- е) проверить исправность системы сигнализации контроля нагрева бунк.

6 Отопление вагонов производится при температуре наружного воздуха:

- а) 0 °С и ниже;
- б) +5 °С и ниже;
- в) +10 °С и ниже;
- г) +15 °С и ниже;
- д) +20 °С и ниже.

7 В отопительный период в вагоне должна поддерживаться температура:

- а) +15 – +25 °С;
- б) в купе +18 – +22 °С, в туалетах +16 – +18 °С;
- в) в купе +20 – +25 °С, в туалетах +16 – +18 °С.

8 Проводник обязан предупредить пассажира о высадке не позднее чем:

- а) за 60 мин до прибытия;
- б) за 40 мин до прибытия;
- в) за 30 мин до прибытия;
- г) за 20 мин до прибытия;
- д) после отправления с предшествующей станции.

9 Выдача чайных принадлежностей осуществляется:

- а) за отдельную плату по требованию пассажира;
- б) только при заказе чая или кофе;
- в) в обязательном порядке после посадки пассажира в вагон;
- г) бесплатно по требованию пассажира.

10 Пассажир имеет право провозить с собой:

- а) ручную кладь массой не более 36 кг при предъявлении багажной квитанции;
- б) ручную кладь массой не более 36 кг бесплатно с размещением в багажном вагоне, а при его отсутствии – в нерабочем тамбуре вагона;
- в) ручную кладь массой – не более 36 кг бесплатно.

11 При проезде в поезде с пассажиром могут проезжать:

- а) один ребенок в возрасте до 5 лет бесплатно;
- б) один ребенок в возрасте до 5 лет с оплатой места по детскому тарифу;
- в) двое детей в возрасте до 5 лет с оплатой одного места по детскому тарифу.

12 В случае непредоставления пассажиру места в вагоне согласно купленному билету необходимо:

- а) с согласия пассажира предоставить ему место в другом вагоне такой же или более высокой категории с доплатой за категорию вагона;
- б) с согласия пассажира предоставить ему место в другом вагоне поезда любой категории бесплатно или с возвратом разницы стоимости проезда при предоставлении места в вагоне низкой категории;
- в) с согласия пассажира предоставить ему место в другом вагоне поезда такой же или более низкой категории бесплатно;
- г) при отсутствии мест в вагонах с категорией, указанной в купленном билете, высадить пассажира и предоставить ему место в следующих попутных поездах.

13 Имеет ли право пассажир осуществить посадку в любой вагон поезда с дальнейшим проходом в вагон, указанный в билете:

- а) да;
- б) нет;
- в) да, если стоянка поезда не превышает 3 мин;
- г) да, кроме станции отправления;

д) да, только в вагоны указанной в билете категории и низшей.

14 В пути следования пассажирам должна предоставляться информация:

- а) о правилах проезда в поездах;
- б) об услугах с указанием их стоимости;
- в) о предприятии формирования поезда и вышестоящей организации;
- г) о расписании работы вагона-ресторана;
- д) о погоде в пункте назначения поезда;
- е) об обменном курсе национальных валют стран, через которые следует поезд (только в поездах межгосударственного и международного назначения);
- ж) последние известия местных радиостанций.

15 В гарантированный минимум услуг входят:

- а) продажа спиртных напитков;
- б) выдача настольных игр;
- в) застилка и уборка постелей;
- г) предоставление комплекта постельных принадлежностей и белья;
- д) предоставление услуг сотовой связи.

16 При желании пассажира сделать запись в «Книгу отзывов и предложений»:

- а) проводник обязан информировать пассажира о ее местонахождении;
- б) проводник обязан доставить ее на место проезда пассажира;
- в) проводник обязан проводить пассажира к начальнику поезда, который решает вопрос о выдаче «Книги отзывов и предложений».

17 Влажная уборка в пути следования должна производиться:

- а) не менее 4 раз в сутки;
- б) по мере загрязнения пола вагона;
- в) не менее 2 раз в сутки;
- г) только в пунктах формирования и оборота поезда.

18 Уборка туалетов производится:

- а) 4 раза в сутки с обязательным мытьем полов;
- б) не менее 4 раз в сутки, из них не менее 2 раз с мытьем полов, и дополнительно по мере необходимости;
- в) не менее 4 раз в сутки с обязательным мытьем полов и дополнительно по мере необходимости;
- г) по мере необходимости.

19 В состав медицинской аптечки входят:

- а) валидол;
- б) корвалол;
- в) настойка йода;
- г) вазелин;
- д) эритромицин или иные антибиотики;
- е) спирт медицинский.

20 Возврат проездного документа пассажиру при высадке производится:

- а) в обязательном порядке;
- б) по требованию пассажира.

21 При проезде пассажира от промежуточной станции с билетом без указания места проводник обязан:

- а) предложить занять любое свободное место;
- б) направить пассажира к начальнику поезда для получения места;
- в) назвать пассажиру номер свободного места.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(справочное)

ФОРМА ПРОТОКОЛА НАБЛЮДЕНИЙ
ПРОТОКОЛ НАБЛЮДЕНИЙ № (1)

Наименование услуги	(2)	Приложение к акту №	(3)
Код	(4)	Дата проведения проверки	(5)
Наименование заявителя	(6)		
Наименование объекта предоставления услуги	(7)		
Пункт программы проверки	(8)		
Несоответствия	Категория	Срок устранения	
(9)	(10)	(11)	
Описание требования	Результаты наблюдения		
(12)	(13)		

Главный эксперт _____ (14)

Эксперт _____ (15)

Технический эксперт _____ (16)

С протоколом наблюдения ознакомился, (17) _____ (18)

Порядок заполнения полей:

- (1) – номер протокола наблюдений;
- (2) – наименование заявленных для сертификации услуг;
- (3) – номер акта проверки;
- (4) – код услуги по идентифицирующему классификатору;
- (5) – период проведения проверки;
- (6) – полное наименование заявителя;
- (7) – полное наименование объекта предоставления услуги;
- (8) – название пункта программы проверки процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества услуг;
- (9) – описание несоответствия (если несоответствий по протоколу нет, то делается запись «Не выявлены»);

(10) – категория несоответствия (существенное или несущественное). Если несоответствий не выявлено, то в поле ставится прочерк «←»;

(11) – срок устранения несоответствия. Если несоответствий не выявлено, то в поле ставится прочерк «←»;

(12) – описание требований по пункту программы проверки;

(13) – описание фактического состояния по указанному требованию;

(14) – подпись и расшифровка подписи руководителя группы экспертов-аудиторов;

(15) – подписи и расшифровки подписей членов группы – экспертов-аудиторов. Поле заполняется при необходимости;

(16) – подписи и расшифровки подписей членов группы – технических экспертов;

(17) – должность лица, представляющего предприятие при сертификационной проверке;

(18) – подпись и расшифровка подписи представителя предприятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(справочное)

ФОРМА ЛИСТА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПассажиРОВ

Уважаемые пассажиры!

Железнодорожная администрация совместно с органом по сертификации проводит социологическое исследование с целью повышения качества обслуживания пассажиров. В связи с этим мы убедительно просим Вас ответить на вопросы данной анкеты. Полученные результаты будут использованы для оценки системы обслуживания пассажиров и разработки мер по повышению качества пассажирских перевозок.

1 Насколько часто Вы совершаете поездки в пассажирских поездах (поставьте отметку напротив соответствующего варианта):

5 20 и более поездок в год

5 11–20 поездок в год

5 5–10 поездок в год

5 до 5 поездок в год

2 Цель Вашей поездки:

5 личная

5 деловая

3 Какой тип вагона Вы предпочитаете для совершения поездки (СВ – спальный вагон, К – купейный вагон, П – плацкартный вагон, О – общий вагон, С – сидячий вагон):

для личных поездок						для деловых поездок				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
СВ	К	П	О	С	СВ	К	П	О	С	С

4 Оцените факторы, влияющие на комфортность поездки в поезде (5 – очень хорошо, 4 – хорошо, 3 – удовлетворительно, 2 – плохо, 1 – очень плохо, 0 – не могу оценить). В пустых строчках Вы можете вписать свои факторы.

5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	стоимость билетов
5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	проблемы с приобретением билетов на нужный поезд
5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	ассортимент продукции чайной торговли и слабоалкогольных напитков
5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	техническое и санитарное состояние вагонов
5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	качество постельного белья
5 5	5 4	5 3	5 2	5 1	5 0	внешний вид и поведение работников железнодорожного транспорта

5 Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемой информации в пути следования о расписании движения поезда (время прибытия и отправления со станций, вре-

мя стоянки на станциях); санитарных зонах; предоставляемых услугах и их стоимости и т. д.?

5 да **5** нет **5** затрудняюсь ответить

6 Какие дополнительные услуги Вы считаете необходимым предоставлять в поездах (в пустых строках Вы можете вписать свои предложения по услугам)?

5 вызов такси к поезду

5 бронирование гостиницы в пункте назначения

5 реализация свежих газет и журналов

5 предоставление услуг сотовой связи

5 доставка горячего питания из вагона-ресторана

5 трансляция по поездной радиосвязи новостных программ

5

5

7 Какие негативные факторы Вы можете отметить в работе пассажирского железнодорожного транспорта?

8 Оцените качество обслуживания в нашем поезде.

5 5

очень
хорошо

5 4

хорошо

5 3

удовлетвори-
тельно

5 2

плохо

5 1

очень
плохо

5 0

не могу
оценить

9 По Вашему мнению, повлияет ли выдача сертификата соответствия стандартам качественного обслуживания в поездах (с периодическими инспекционными проверками, проводимыми организацией, полностью независимой от железной дороги) на повышения комфортности поездки в поездах?

5 да **5** нет **5** затрудняюсь ответить

10 Какие пожелания, замечания и предложения Вы хотите высказать с целью повышения качества обслуживания пассажиров?

Спасибо за Ваши ответы!

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
(рекомендуемое)

ТИПОВАЯ ФОРМА СОГЛАШЕНИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

СОГЛАШЕНИЕ № ____
по сертификации

Срок действия
с «__» _____ 200__ г. до «__» _____ 200__ г.

Срок действия продлен
с «__» _____ 200__ г. до «__» _____ 200__ г.

Орган по сертификации _____
наименование органа по сертификации

(в дальнейшем – орган по сертификации услуг), в лице _____,
Ф. И. О. руководителя ОС

с _____ одной _____ стороны, _____ и
наименование заявителя

(в дальнейшем – владелец сертификата соответствия), в лице _____,
Ф. И. О. руководителя заявителя

с другой стороны, заключили настоящее соглашение, согласно которому:

1 Орган по сертификации услуг дает право, а владелец сертификата соответствия получает право:

- предоставлять _____,
наименование услуг

указанные в сертификате соответствия № _____ от «__» _____ 200__ г.
номер и дата выдачи сертификата соответствия

в _____
наименование и объект предоставления услуг

и применять знак соответствия при условии, что предоставляемые услуги соответствуют всем требованиям, установленным в _____;
обозначение ТНПА

- применять категорию (разряд) _____ при условии, что предоставляемые услуги соответствуют всем требованиям, установленным в _____
обозначение ТНПА

к данной категории.

2 Орган по сертификации услуг обязуется проводить инспекционный контроль с периодичностью не реже одного раза в год.

3 Владелец сертификата соответствия обязуется:

3.1 Маркировку знаком соответствия сопроводительной и рекламной документа-

ции осуществлять в соответствии с ТКП 5.1.08.

3.2 Обеспечивать беспрепятственный доступ на территорию организации, оказывающей услуги, представителям органа по сертификации услуг, осуществляющим инспекционный контроль, и создавать им все условия, необходимые для его проведения.

3.3 Оплачивать все расходы, связанные с осуществлением инспекционного контроля.

3.4 Предоставлять сертифицированные услуги по адресам, указанным в сертификате соответствия № _____ от «__» _____ 200__ г., а также информировать

номер и дата выдачи сертификата соответствия

орган по сертификации услуг в случае изменения адреса объекта предоставления услуг.

3.5 Информировать орган по сертификации услуг обо всех вносимых изменениях в организационную структуру, а также действующие на предприятии документы, влияющих на безопасность и качество услуг, а также обо всех изменениях номенклатуры сертифицированных услуг и объектов предоставления услуг.

3.6 Вести учет всех рекламаций (претензий) на сертифицированные услуги и незамедлительно информировать о них орган по сертификации услуг.

3.7 Вести учет копий сертификатов соответствия с указанием наименований юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которым выдавались копии сертификатов соответствия.

4 Владелец сертификата соответствия несет установленную законодательством Республики Беларусь ответственность за предоставление услуг, не отвечающих требованиям, установленным в ТНПА, указанных в сертификате соответствия.

5 Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, один из которых находится в органе по сертификации услуг, другой – у владельца сертификата соответствия.

Соглашение вступает в силу с момента подписания обеими сторонами

Руководитель
органа по сертификации услуг

Руководитель владельца
сертификата соответствия

« __ » _____ 200__ г.

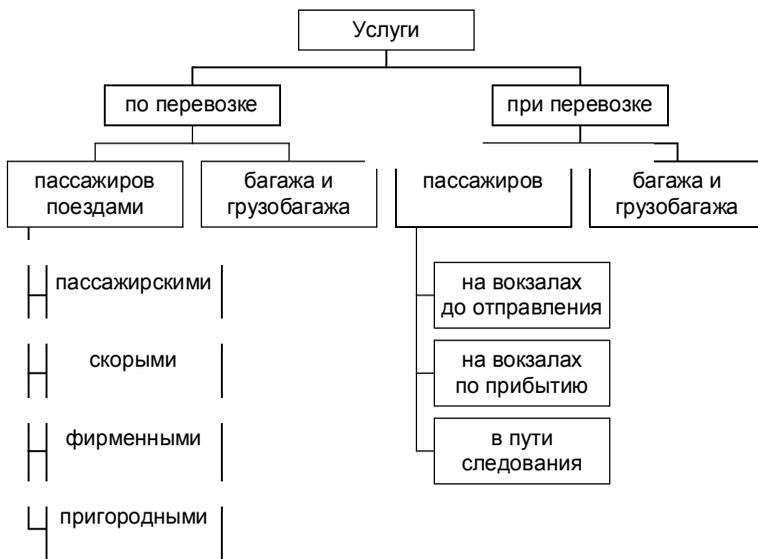
« __ » _____ 200__ г.

М. П.

М. П.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Терминология	5
1 Классификация услуг с позиции сертификации	7
2 Общие требования к качеству предоставляемых услуг.	10
2.1 Требования к услугам на железнодорожных вокзалах до отправления поезда и по прибытии к месту назначения	12
2.2 Требования к услугам по перевозке пассажиров и в пути следования в поездах различного уровня сервисного обслуживания	17
2.3 Требования к услугам по перевозке багажа и грузобагажа	20
3 Порядок проведения сертификации услуг	21
3.1 Общая последовательность проведения работ по сертификации	21
3.2 Подача заявки	26
3.2.1 Подготовка пакета сопроводительных документов для сертификации услуг на железнодорожных вокзалах до отправления поезда и по прибытии к месту назначения	28
3.2.2 Подготовка пакета сопроводительных документов для сертификации услуг по перевозке пассажиров и в пути следования в поездах различного уровня сервисного обслуживания	36
3.3 Анализ заявки, представленных документов и ТНПА. Идентификация услуги. Принятие решения по заявке	41
3.4 Проведение проверки услуг	44
3.5 Анализ результатов сертификации и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия	47
3.6 Оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия	48
4 Порядок проведения инспекционного контроля	51
5 Порядок продления срока действия сертификата соответствия	53
6 Копирование и дублирование сертификатов	55
Список литературы	55
Приложение А Типовая форма договора на проведение сертификации услуг ...	57
Приложение Б Типовая программа проверки процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества услуг	62
Приложение В Пример тестового опроса по оценке квалификации	64
Приложение Г Форма протокола наблюдений	67
Приложение Д Форма листа социологического опроса пассажиров	69
Приложение Е Типовая форма соглашения по сертификации услуг	71



Отсутствие
технических
средств

Несоблюдение
технологии оказания
услуг

Прочие причины

Замечания к
технологической
документации

Низкая оценка
потребителей

Несоответствующая
квалификация персонала