

И. А. Еловой, В. С. Зайчик

*СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ*

Часть 2
**Сертификация услуг,
предоставляемых при перевозке грузов**

Гомель 2010

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

Кафедра «Управление грузовой и коммерческой работой»
Отдел сертификации

И. А. ЕЛОВОЙ, В. С. ЗАЙЧИК

***СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ***

Учебно-методическое пособие

Часть 2
**СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ ГРУЗОВ**

Одобрено методической комиссией гуманитарно-экономического факультета

Гомель 2010

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

Рецензент – начальник отдела службы грузовой работы и внешнеэкономической деятельности В. А. Александрович.

Еловой, И. А.
Е53 Сертификация услуг на железнодорожном транспорте : учеб.-метод. пособие. В 3 ч. Ч. 2. Сертификация услуг, предоставляемых при перевозке грузов / И. А. Еловой, В. С. Зайчик ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т трансп. – Гомель : БелГУТ, 2010. – 54 с.
ISBN 978-985-468-734-6 (ч. 2)

Приведены основные положения по подтверждению соответствия услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов.
Предназначено для студентов экономических и инженерных специальностей.

УДК 658.513 : 656.2 (075.8)
ББК 65.9-80

ISBN 978-985-468-734-6 (ч. 2)
ISBN 978-985-468-663-9

© Еловой И. А., Зайчик В. С., 2010
© Оформление. УО «БелГУТ», 2010

ВВЕДЕНИЕ

Следствием все возрастающей конкуренции на транспортном рынке является повышение уровня запросов клиентов к предоставляемым услугам. Маркетинговые исследования показывают, что ряд требований (например, соблюдение сроков доставки грузов, полнота информационного обслуживания и т. д.) из желательных постепенно переходят в категорию обязательных для повышения оценки перевозчика. Вместе с тем, на железнодорожном транспорте при наличии широкой номенклатуры услуг, а также обширном территориальном распределении объектов предоставления, возникает проблема стабильности обслуживания, которая ведет к общей негативной оценке имиджа и, как следствие, к ослаблению позиций в борьбе за потребителя.

Основным инструментом, который позволяет решить данную проблему и добиться повышения качества услуг, являются внутренние и внешние аудиты на соответствие установленным общегосударственными техническими нормативными правовыми актами.

Разрешение вопросов подтверждения соответствия является новым и весьма перспективным направлением научных исследований. В данной работе подробно рассматриваются процедуры сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов.

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 заявлением 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 услугу.

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.

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

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

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, связанных с транспортным обслуживанием.

1 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ С ПОЗИЦИИ СЕРТИФИКАЦИИ

Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте грузовладельцам, классифицируются по подгруппам следующим образом:

1 Заполнение и оформление перевозочных документов:

- а) оформление транспортной железнодорожной накладной;
- б) переадресовка грузов и ее оформление;
- в) оформление претензий и исков по перевозке;
- г) переоформление перевозочных документов при следовании грузов в международном сообщении;
- д) присвоение кода грузоотправителю (грузополучателю);
- е) раскредитование перевозочных документов по заявке грузополучателя;
- ж) оформление других документов, необходимых для заключения договора перевозки, предъявления и получения груза;
- з) оформление страхования и объявление ценности;
- и) предоставление бланков перевозочных и других документов.

2 Услуги, связанные с предъявлением груза к перевозке:

- а) изменение по просьбе грузоотправителя предусмотренной заявкой станции отправления;
- б) замена одного рода груза другим в пределах групп номенклатуры грузов;
- в) контроль за соблюдением комплектной отгрузки оборудования.

3 Услуги, связанные с получением груза на станции назначения:

- а) снятие пломб и запорно-пломбировочных устройств (ЗПУ), установленных на вагоне (контейнере);
- б) участие приемосдатчика в выдаче грузов, взвешивании и перевеске подвижного состава, проводимых по заявке грузополучателя;
- в) составление коммерческого акта в случаях, не предусмотренных Уставом железнодорожного транспорта общего пользования.

4 Завоз и вывоз грузов на/с мест общего пользования станций:

- а) доставка грузов автомобильным транспортом от склада грузоотправителя до станции отправления;
- б) доставка грузов автомобильным транспортом от станции назначения до склада грузополучателя.

5 Обслуживание железнодорожного подъездного пути:

- а) комиссионный осмотр (обследование) технического состояния подъездного пути и составление соответствующего акта;
- б) подготовка материалов для заключения договоров на эксплуатацию подъездного пути и на подачу и уборку вагонов;
- в) подача и уборка вагонов с/на подъездной путь (в том числе по расписанию (согласованному времени));
- г) расстановка вагонов по грузовым фронтам;
- д) подборка вагонов для подачи на грузовые фронты;

е) выполнение за владельца подъездного пути отдельных технологических операций, связанных с подачей и уборкой вагонов (открытие ворот, перевод ручных стрелок и т. д.);

ж) выполнение работ по текущему содержанию и ремонту подъездного пути.

6 Погрузочно-разгрузочные и складские работы:

а) погрузка и выгрузка грузов из вагонов, контейнеров, автомобилей на складах грузоотправителей и грузополучателей, а также на станциях отправления и назначения;

б) предоставление в пользование погрузочно-разгрузочных машин и фронтов погрузки-выгрузки;

в) взвешивание или определение массы груза;

г) комплектование отправок и укрупнение грузовых единиц;

д) формирование и расформирование транспортных пакетов;

е) нанесение маркировки;

ж) упаковка, увязка и обшивка грузов;

з) ремонт транспортной тары и упаковки;

и) подача сжатого воздуха для выгрузки вагонов.

7 Хранение грузов:

а) в крытых складах и на открытых площадках;

б) на складах временного хранения и таможенных складах;

в) в вагоне или контейнере;

г) предоставление в пользование складских помещений и открытых площадок для хранения.

8 Информационно-справочное обслуживание:

а) предоставление информации в товарных конторах и других подразделениях путем вывешивания справочных материалов на стендах и т. д.;

б) ксерокопирование и изготовление копий документов (учетных карточек, памяток приемосдатчика и т. д.);

в) передача информации по просьбе клиента (телетайп, факс, телеграф, электронные средства телекоммуникаций);

г) консультационные услуги грузовладельцам по вопросам, связанным с перевозкой и ее оформлением, включая предварительный расчет провозной платы;

д) уведомление грузополучателя об отправлении в его адрес груза и его подходе;

е) уведомление грузоотправителя о прибытии груза на станцию назначения и выдаче его грузополучателю;

ж) уведомление грузоотправителя (грузополучателя) о пересечении грузом государственной границы, о прибытии в порт, о погрузке на борт судна, о выполнении в процессе перевозки графика (срока) доставки, о текущем местонахождении груза;

з) проведение технической учебы грузоотправителей и грузополучателей по вопросам погрузки и крепления грузов на подвижном составе и в контейнерах;

и) разработка, проверка и согласование чертежей, технических условий и выполнение расчетов для погрузки и крепления грузов, не предусмотренных Правилами погрузки и крепления грузов;

к) разработка и согласование технических норм загрузки вагонов.

9 Предоставление, подготовка к перевозке и дополнительное оборудование подвижного состава и контейнеров:

а) предоставление вагонов и контейнеров под погрузку по дополнительным заявкам;

б) замена одного рода подвижного железнодорожного состава другим по заявке;

в) предоставление в пользование вагонов и контейнеров;

г) отбор вагонов для грузов, предназначенных для поставки на экспорт;

д) крепление грузов в вагонах и контейнерах;

е) установка ЗПУ на вагон (контейнер);

ж) очистка (промывка, пропарка) вагонов и контейнеров от остатков ранее перевозимых грузов;

з) предоставление в пользование и установка съемного оборудования и приспособлений в грузовой вагон;

и) оборудование вагонов-теплушек для охраны или сопровождения грузов;

к) комиссионный осмотр подвижного состава грузоотправителя (грузополучателя) и выдача разрешения на право выхода на железнодорожные пути общего пользования.

10 Платежно-финансовые услуги:

а) оформление и прием оплаты провозных платежей, сборов и штрафов;

б) проведение расчетных операций за перевозку грузов с отдельными станциями, за проведение погрузочно-разгрузочных, складских и иных работ, выполняемых при отправлении и прибытии;

в) осуществление оплаты за перевозку грузов по транзитным железным дорогам (в т. ч. иностранным) и железной дороге страны назначения;

г) расчет суммы претензий, проведение иных расчетных операций, связанных с претензиями;

д) выполнение платежей, связанных с таможенными сборами и другими таможенными формальностями;

е) проведение оплаты страховых сборов;

11 Таможенное оформление грузов и транспортных средств:

а) составление экспортной, импортной, статистической деклараций, паспорта сделки и других документов, необходимых для таможенного оформления, и предъявление их в таможенные органы;

б) консультирование грузовладельцев по вопросам, связанным с таможенным оформлением;

- в) участие специалиста в натурном досмотре таможенными органами;
- г) декларирование грузов.

12 Прочие услуги:

- а) предоставление в пользование весопроверочного вагона с обслуживающим персоналом;
- б) выполнение работ по обслуживанию, ремонту и контрольным проверкам весовых приборов;
- в) перестановка вагонов на тележки другой ширины колеи;
- г) предоставление в пользование тележек при перестановке собственных и арендованных вагонов;
- д) перегрузка грузов при перевозке с использованием вагонов разной ширины колеи;
- е) охрана груза в пути следования;
- ж) выдача разрешения на внутривагонные перевозки;
- з) проведение соударений вагонов для проверки правильности разработанных, чертежей, расчетов и схем погрузки и крепления грузов на подвижном составе и в контейнерах;
- и) доставка документов грузоотправителю (грузополучателю);
- к) другие услуги, оказываемые при перевозке грузов железнодорожным транспортом и вводимые действующими прейскурантами, тарифной политикой и другими нормативно-правовыми актами.

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 СТ ССФЖТ ЦМ 025-2001). В Республике Беларусь таким документом является СТБ 1494 «Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте при перевозке грузов. Общие требования». Номенклатура требований к услугам приведена в таблице 1.

Услуги, предоставляемые при перевозке грузов железнодорожным транспортом, должны выполняться по *технологическим процессам*, соответствующим требованиям ТНПА, НПА железнодорожной администрации и типовой технологической документации, утвержденной в установленном порядке.

Оказывающая услуги организация должна иметь в наличии в достаточном количестве необходимую *бланковую продукцию*. При использовании бланков строгого учета должна быть разработана процедура их приобретения, хранения, использования и списания, а также заключены договора с организациями-поставщиками. Бланки, не подлежащие строгому учету, до-

пускается изготавливать при помощи средств вычислительной техники. Лицо, ответственное за работу с бланками, должно быть назначено приказом и иметь соответствующие записи в должностной инструкции.

Информационный фонд должен включать в себя полный комплект *НПА и ТНПА*, необходимых для оказания услуг. Работа с фондом должна быть регламентирована в соответствующей процедуре приобретения, хранения и актуализации и должна вестись специально назначенным ответственным работником.

При оказании услуг, подлежащих в соответствии с законодательством Республики Беларусь обязательному лицензированию и т. д., в наличии должны быть требуемые *разрешительные документы* с неистекшим сроком действия.

Таблица 1 – Требования к услугам, предоставляемым при перевозке грузов

Требование	Номер подгруппы услуг (см. разд. 1)
Соблюдение:	
- технологических процессов оказания услуг	1–12
- требований пожарной безопасности	1–12
- требований охраны труда	1–12
- сроков и порядка предъявления претензий	1–12
Отсутствие потерь, повреждений, пропаж и загрязнения груза	1–9, 11, 12
Обеспеченность:	
- бланковой продукцией	1, 5, 8, 10, 11
- нормативными правовыми актами (НПА) и ТНПА	1–3, 5–11
- подвижным составом и контейнерами	9
- складскими помещениями и инвентарем для хранения грузов	7
- средствами:	
• вычислительной техники, оргтехники, телекоммуникаций, программным обеспечением	1, 8, 10, 11
• завоза-вывоза грузов автомобильным транспортом	4
• подачи-уборки вагонов	5
• погрузки-выгрузки грузов	6
• крепления грузов и пломбирования подвижного состава и контейнеров	9
• взвешивания или определения массы груза	6
• подготовки подвижного состава	9
Обеспечение:	
- справочной информацией	1–3, 6, 8–11
- психофизиологического комфорта потребителей	1–11
- безопасности проведения расчетно-финансовых операций	10
- условий:	
• безопасного проведения погрузочно-разгрузочных работ	6
• безопасного проведения работ с опасными грузами	6, 7

Требование	Номер подгруппы услуг (см. разд. 1)
• для производства работ по формированию пакетов, упаковке грузов, а также ремонту транспортной тары и упаковки	6
Наличие:	
- лицензий и иных разрешительных документов на право осуществления деятельности (при необходимости в соответствии с законодательством)	1–12
- персонала	1–12
<i>Примечание</i> – Для прочих услуг (подгруппа 12) установление номенклатуры показателей производится органом по сертификации на основании технологического процесса оказания услуг, транспортных характеристик грузов, вида сообщения, используемого подвижного состава в соответствии с СТБ 1494 перед проведением подтверждения соответствия, и отражается в программе проведения проверки. Указанные в таблице требования включаются в программу в обязательном порядке.	

В наличии для потребителя услуги должна быть *информация*:

- о правилах приема и выдачи грузов;
- правилах таможенного оформления грузов;
- правилах перевозки грузов;
- порядке расчета и размерах тарифных ставок за перевозку грузов, погрузочно-разгрузочные работы и сопутствующие услуги;
- порядке заполнения перевозочных документов;
- порядке завоза и вывоза груза на территорию складских комплексов;
- порядке приема и выдачи грузов со складов временного хранения и таможенных складов;
- порядке предъявления претензий и исков в случае несоблюдения договора перевозки, а также некачественном оказании услуг;
- путях эвакуации людей из помещений в случае пожара и других чрезвычайных ситуаций;
- месте нахождения книги отзывов и предложений;
- порядке страхования грузов;
- сроках доставки грузов;
- юридическом адресе железнодорожной администрации или вышестоящей организации, уполномоченной принимать претензии, и номерах телефонов ответственных лиц.

Данная информация может доводиться до сведения грузоотправителей и грузополучателей визуальными средствами (табло, информационные стенды и т. д.) или посредством выдачи письменных или устных справок. К средствам визуальной информации относятся:

- указатели расположения помещений;
- схемы железнодорожных сообщений;
- планы эвакуации людей из помещений;
- печатные объявления;

- справочные таблички с наименованиями помещений, временем работы и другими данными.

Все средства должны находиться в поле зрения клиентов и обеспечивать:

- скорость и надежность восприятия и получения информации;
- читаемость шрифтов 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.

Средства вычислительной техники, оргтехника и средства телекоммуникаций должны быть исправными в количестве, достаточном для обеспечения выполнения оказываемых услуг. Помимо этого они должны быть обеспечены в полном объеме необходимыми расходными материалами.

Телекоммуникационная сеть передачи данных в информационную систему железнодорожного транспорта и грузовладельцев должна быть оснащена необходимым оборудованием (модемы, сетевое оборудование, средства связи, телекоммуникационные каналы и т. д.).

Программное обеспечение должно обеспечивать выполнение оказываемых услуг и иметь разрешение (лицензию) на его использование.

Организационно-методическое обеспечение включает в себя:

- процедурные документы, регламентирующие порядок обслуживания и ремонта;
- обновление и поддержку программного обеспечения;
- инструкции для пользователя на каждом автоматизированном рабочем месте;
- специальные инструкции по технике безопасности.

Лицо, ответственное за функционирование средств вычислительной техники, оргтехники и телекоммуникаций, должно быть назначено приказом и иметь соответствующие записи в должностной инструкции.

Обеспеченность подвижным составом и контейнерами оценивается:

а) для железнодорожного подвижного состава:

- наличием грузовых вагонов, соответствующих перевозимому грузу;
- соблюдением сроков проведения ремонтов вагонов и оборудования;
- возможностью выдачи заключений об исправности подвижного состава и годности его под погрузку;
- наличием и исправностью дополнительного съемного и несъемного оборудования в вагонах.

б) для контейнеров:

- наличием контейнеров соответствующих типоразмеров;
- соблюдением сроков проведения ремонтов контейнеров;
- возможностью выдачи заключений об исправности контейнеров и годности их под погрузку.

Для обеспечения завоза-вывоза грузов автомобильным транспортом должен быть в наличии соответствующий автомобильный грузовой парк, а для обеспечения подачи-уборки вагонов – тяговый подвижной состав и согласованные графики выполнения работ.

Обеспеченность средствами погрузки-выгрузки грузов определяется наличием собственных или арендованных погрузочно-разгрузочных машин и механизмов в количестве, достаточном для выполнения работ, а также правильностью и своевременностью ведения документации по их освидетельствованию и разрешению на выполнение работ.

Для обеспечения крепления грузов на подвижном составе и в контейнерах должны быть в наличии соответствующие средства крепления (растяжки, обвязки, упорные и распорные бруски, гвозди и т. д.), а также Правила размещения и крепления грузов, технические условия или чертежи крепления.

Обеспечение условий безопасного выполнения погрузочно-разгрузочных работ оценивается в соответствии с требованиями ТНПА (например, ГОСТ 12.3.009), а также НПА железнодорожной администрации.

Обеспечение условий безопасного выполнения работ с опасными грузами включает в себя:

- соблюдение требований ТНПА и железнодорожных НПА;
- наличие и подготовку специально отведенных мест для производства погрузочно-разгрузочных работ и хранения опасных грузов;
- наличие технологических процессов переработки опасных грузов;
- наличие аварийных карточек;
- уровень подготовки персонала к переработке опасных грузов.

Обеспеченность поверенными средствами взвешивания или определения массы груза зависит от наличия и исправности весоизмерительных приборов и оборудования, периодичности их поверок и клеймения.

Обеспеченность складскими помещениями и инвентарем для хранения оценивается по следующим параметрам:

- наличие складов достаточной вместимости, специализированных при необходимости по родам грузов;
- содержание складских помещений в соответствии со строительными нормами и правилами (СНиП), санитарными правилами (СП) и т. д.;
- создание и периодическая регистрация условий микроклимата (влажность, температура, давление и т. д.), необходимых для хранения груза;
- санитарно-гигиеническое состояние складов, которое подтверждается заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора;
- наличие инвентаря (стеллажи и т. д.) для обеспечения хранения грузов;
- наличие процедуры учета грузов, поступающих на хранение.

Обеспечение условий для производства работ по формированию пакетов, упаковке грузов, а также ремонту транспортной тары и упаковки

определяется наличием в достаточном количестве поддонов, строп, прочих многооборотных средств, а также расходных материалов для формирования пакетов, упаковки, создания тары, технических и измерительных средств для проведения работ.

Обеспеченность средствами подготовки подвижного состава характеризуется наличием технических средств, технологического оборудования и расходных материалов для производства очистки (промывки, пропарки) вагонов, а также наличием съемного и несъемного оборудования, используемого для их подготовки.

Для выполнения работ по оказанию услуг должен привлекаться персонал имеющий соответствующую документально подтвержденную квалификацию и периодически проходящий обучение. При оказании услуги персонал должен уметь применять на практике теоретические знания, а также соблюдать профессиональную этику и правила поведения.

Обеспечение пожарной безопасности оценивается по следующим критериям:

- соблюдение действующих ТНПА в данной области;
- наличие заключения пожарного надзора (инспекции) о соблюдении требований пожаробезопасности;
- 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 оказании услуг;
- периодичность и качество проведения инструктажей по пожарной безопасности.

Обеспечение требований охраны труда включает в себя организацию обучения и соблюдение правил в процессе оказания услуг. Персонал должен быть обеспечен средствами индивидуальной защиты, знать правила действия и обеспечения аварийно-спасательных работ в чрезвычайных ситуациях (пожар, террористические акции, аварийные ситуации технического характера), в установленном порядке проходить обучение и сдавать экзамены по охране труда, технике безопасности и действиям в чрезвычайных ситуациях.

Психофизиологический комфорт потребителей при оказании услуг должен обеспечиваться:

- соблюдением требований действующих ТНПА, устанавливающих допустимые уровни воздействия вредных факторов микроклимата, что должно подтверждаться заключениями или протоколами установленной формы, выдаваемыми санитарно-эпидемиологической службой;

- комфортностью оборудования мест обслуживания;
- наличием инвентаря для обеспечения санитарно-гигиенического состояния помещения;
- периодичностью прохождения обучения персонала и контроля знаний по санитарному минимуму;
- наличием и работоспособностью систем отопления и вентиляции.

Архитектурно-планировочные решения и оформление интерьеров, помещений и территорий должны соответствовать функциональным требованиям, композиционной целостности и гармоничности, в том числе архитектурной. Автотранспортные средства, железнодорожные вагоны, контейнеры, контейнеры, подъемно-транспортное оборудование, склады должны иметь фирменный знак или соответствующие надписи, подтверждающие принадлежность указанных средств или сооружений организации.

Сроки и порядок предъявления претензий устанавливаются в соответствии с Уставом железнодорожного транспорта общего пользования.

Обеспечение безопасности проведения расчетно-финансовых операций характеризуется:

- наличием установленным образом зарегистрированного технического оборудования для учета денежных средств;
- организацией системы учета поступления денежных средств;
- наличием и исправностью технических средств для хранения денежных средств;
- организацией процесса сдачи денежных средств в банк;
- наличием заключения о своевременных взаиморасчетах с железнодорожными администрациями (только для организаций, не входящих в состав железной дороги).

При оказании услуги по оплате платежей в третьих странах в наличии должна быть технология осуществления перевода денежных средств, а также договора с соответствующими банковскими учреждениями и разрешительные документы третьих стран на осуществление указанной деятельности.

Все услуги должны быть безопасны для жизни, здоровья и наследственности представителей грузоотправителей, грузополучателей и обслуживающего персонала, обеспечивать сохранность грузов, подвижного состава и не загрязнять окружающую среду. Требования к безопасности к конкретным видам услуг устанавливаются ТНПА и НПА железной дороги, утвержденными в установленном порядке.

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 ТКП 5.3.12, который уточняет процедуры в применении к услугам, предоставляемым при перевозке грузов на железнодорожном транспорте.

Состав проводимых органом по сертификации работ определяется схемами, перечень которых приведен в таблице 2. Последовательность проведения этапов при сертификации услуг приведена на рисунке 1.

Схема 1 применяется для сертификации услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством и/или квалификацией персонала, оказывающего услуги (например, справочное обслуживание грузовладельцев, 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 услуга хранения груза на складах общего пользования.

Таблица 2 – 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 3 объединяет в себе признаки и процедуры двух предыдущих схем. В связи с тем, что подавляющее большинство организаций оказывают набор услуг и заявляют 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.

Общий порядок проведения сертификации услуг предусматривает следующие этапы:

- подачу заявителем в ОС заявления на проведение сертификации и представление материалов (документов) с исходной информацией;
- анализ заявления и представленных материалов (документов);
- анализ ТНПА;
- идентификацию услуг;
- принятие решения по заявлению и выбор схемы сертификации;
- проведение проверки услуг;

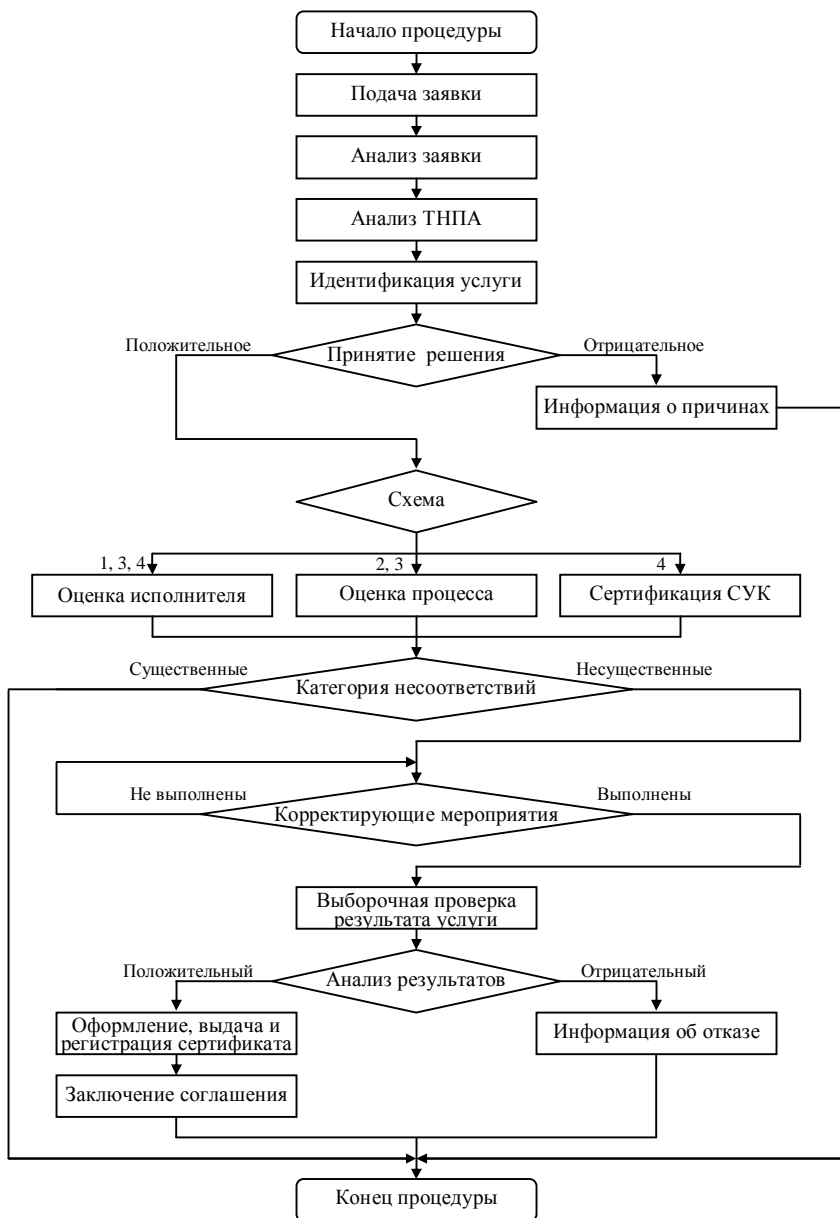


Рисунок 1 – Этапность проведения работ по сертификации

- 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.

3.2 Подача заявления

Проведение работ по сертификации инициируется заявителем путем направления заявления, составленной по форме, приведенной на рисунке 2.

В заявлении 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 в заявлении;
- (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 заявлению;
- (11), (12) – подпись и расшифровка подписи должностного лица, указанного в поле (3);
- (13), (14) – подпись и расшифровка подписи главного бухгалтера.

ЗАЯВЛЕНИЕ
на проведение сертификации услуг,
предоставляемых на железнодорожном транспорте
при перевозке грузов

1 _____ (1)
наименование заявителя,

_____ (2)
адрес, расчетный счет, УНП

в лице _____ (3)
наименование должности, Ф.И.О. руководителя

заявляет, что _____ (4),
наименование услуг, код по ОК РБ 015

предоставляемые в _____ (5)
наименования и адреса объектов предоставления услуг (исполнителей услуг)

соответствует требованиям _____ (6)
обозначение, номер ТНПА

и просит провести _____ (7) сертификацию данной услуги
на соответствие требованиям указанных ТНПА по схеме _____ (8)
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 заявлению _____ (10)

Руководитель предприятия _____ (11) _____ (12)
подпись Ф.И.О.

Главный бухгалтер _____ (13) _____ (14)
подпись Ф.И.О.

М. П.

Рисунок 2 – Форма заявления на сертификацию

Перед отправкой заявления целесообразно проконсультироваться с представителями органа по сертификации о порядке его 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 информа-

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

цию. 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 также обеспечивает взаимодействие между представителями ОС и конкретными исполнителями услуг.

В общем случае при сертификации услуг, предоставляемых при перевозке грузов, к заявлению должны прикладываться следующие документы:

- перечень предоставляемых услуг;
- анкета-вопросник, характеризующая предприятие-заявитель;
- технологический процесс оказания услуг;
- технические документы на услуги (технические условия, технические описания, инструкции и т. д.);
- структурная схема исполнителя услуги;
- справка о наличии бланковой продукции;
- специальные разрешения (лицензии) на оказание услуг (при необходимости их получения в соответствии с законодательством Республики Беларусь);
- сведения о составе фонда ТНПА, справочных и нормативно-технических документов;
- процедура обеспечения НПА и ТНПА;
- сведения о состоянии информационного обеспечения;
- сведения о наличии технических средств;
- сведения о программном обеспечении;
- копии и реестр договоров на предоставление подвижного состава и контейнеров;
- справка о наличии собственного или арендованного автомобильного грузового парка;
- справка о наличии собственного или арендованного тягового подвижного состава;
- договор на обслуживание подъездного пути;
- справка о наличии собственного или арендованного парка погрузочно-разгрузочных машин и механизмов;
- сведения о наличии мест для работы с опасными грузами;
- справка о наличии средств взвешивания или определения массы груза;
- план-график поверки средств взвешивания и измерения;
- аттестаты (свидетельства) о поверке средств взвешивания и измерения;

- справка о наличии складских помещений;
- аналитическая справка по штатному расписанию;
- график проведения аттестации работников;
- справки (протоколы) о проведении и сдаче периодических экзаменов на соответствие квалификационным требованиям;
- перечень работников, выполняющих работы по предоставлению услуг;
- анализ книги отзывов и предложений;
- анализ коммерческих актов;
- процедуры рассмотрения и реагирования на претензии потребителей;
- справка о наличии средств крепления, измерительного оборудования, чертежей и правил размещения и крепления грузов;
- справка об обеспечении форменной и рабочей одеждой;
- справка о фирменных атрибутах исполнителя услуги;
- сведения о выполнении мероприятий по охране труда и охране окружающей среды;
- договора с субподрядчиками (при привлечении сторонних организаций к процессам предоставления услуг);
- разрешение на работу с наличными денежными средствами;
- процедура работы с наличными денежными средствами;
- договор на техническое обслуживание кассовых аппаратов;
- приказы и выписки из должностных инструкций лиц, ответственных за проведение отдельных процедур;
- таблица соответствия услуг требованиям ТНПА.

Перечень предоставляемых услуг должен содержать все услуги, заявляемые на сертификацию с указанием места их предоставления и технологических документов, регламентирующих процедуру их оказания. Он составляется в соответствии с разбиением на классификационные подгруппы и может содержать услуги, оказываемые на основании Устава железнодорожного транспорта общего пользования, Тарифного руководства № 1 (Прейскуранта 10-01), Тарифной политики и т. д., а также по прямым договорам с потребителями. Для услуг, которые имеют обозначение в ОК РБ 015 указывается код по данному классификатору.

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;

- 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.);

- схема и краткая характеристика технологического процесса оказания услуг, последовательность и режимы технологических операций (процедур), включая контроль качества;

- сведения о предыдущих работах по сертификации 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 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.

Основным документом, обеспечивающим стабильно качественное оказание услуг, является *технологический процесс* или заменяющий его документ, в котором должно содержаться описание операций, выполняемых при предоставлении услуг. Он должен содержать все операции по оказанию услуг, общие требования к техническому обеспечению, персоналу, а также порядок контроля за предоставлением услуг и реагирования на выявленные факты некачественного обслуживания. Технологический процесс представляется в виде копии со всеми изменениями и дополнениями на момент подачи заявления.

Справка о наличии бланковой продукции составляется по форме, приведенной в таблице 3. В графе «Обозначение» указывается унифицированное обозначение бланка (например, ф. ГУ-29), либо ставится прочерк, в случае, если бланк этого обозначения не имеет. К справке прикладываются договора с организациями, осуществляющими поставку бланков. Наличие таких договоров отмечается в графе «Примечание». Справка составляется отдельно для бланков, подлежащих и не подлежащих строгому учету.

Таблица 3 – Форма справки о наличии бланковой продукции

Обозначение	Наименование	Место хранения	Примечание

Сведения о составе фонда ТНПА, справочных и нормативно-технических документов, используемых непосредственными исполнителями в процессе предоставления услуги, составляется по форме, приведенной в таблице 4. В графе «Порядок актуализации» указывается документ, устанавливающий процедуру управления фондом.

Таблица 4 – Форма подачи сведений о фонде документов

Наименование документа	Количество экземпляров	Место использования	Порядок актуализации

Сведения о состоянии информационного обеспечения подаются в форме перечня информационных объектов (стендов, технических средств, указате-

лей и т. д.) с приложенными к нему схемами товарной конторы, грузовых пунктов и т. д., на которых отмечаются места размещения этих объектов.

Сведения о наличии технических средств включают в себя перечни средств вычислительной техники, оргтехники и телекоммуникаций с указанием места их установки и порядка обслуживания.

Справка о программном обеспечении составляется по форме, приведенной в таблице 5. В графе «Порядок обслуживания» указывается документ, устанавливающий процедуры обслуживания, обновления программного обеспечения, а также подразделение, ответственное за проведение данных процедур.

Таблица 5 – Форма справки об используемом программном обеспечении

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

В справках о наличии собственного или арендованного автомобильного грузового парка, тягового подвижного состава и погрузочно-разгрузочных машин отражается весь имеющийся в распоряжении заявителя парк технических средств, который может быть задействован в процессе оказания услуг с указанием места их размещения. Если использование техники осуществляется на условиях аренды, то к справкам прилагаются копии соответствующих договоров.

Сведения о наличии мест для работы с опасными грузами включают в себя специализацию погрузочно-разгрузочных фронтов с приложением (по необходимости) схем путевого развития соответствующих участков станции.

Справка о наличии средств взвешивания или определения массы груза подается по форме, приведенной в таблице 6.

Таблица 6 – Форма справки о наличии средств взвешивания

Наименование	Место расположения	Дата поверки	Кем поверен

Форма *справки о наличии складских помещений* приведена в таблице 7. Расчет потребного количества складов в зависимости от грузопотока проводится в разрезе специализации складов и прикладывается к справке.

Таблица 7 – Форма справки о наличии складских помещений

Наименование склада	Место расположения	Специализация	Режим работы	Оборудование

Справка по штатному расписанию предоставляется по форме, приведенной в таблице 8.

Таблица 8 – 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 9), график проведения аттестации сотрудников, а также копии справок (протоколов) о проведении и сдаче периодических экзаменов на соответствие квалификационным требованиям.

Таблица 9 – Форма перечня работников, выполняющих работы по предоставлению услуг

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

Анализ книги отзывов и предложений проводится за последние полные три года и оформляется по форме, приведенной в таблице 10. К анализу прикладываются копии записей, содержащих жалобы на предоставляемые услуги.

Таблица 10 – Форма таблицы по анализу книги отзывов и предложений

Дата	Содержание записи	Принятые меры

Анализ коммерческих актов проводится за последние полные три года и оформляется по форме, приведенной в таблице 11. К анализу прикладываются копии актов и материалов их разбора с выводами и корректирующими мероприятиями.

Таблица 11 – Форма таблицы по анализу коммерческих актов

Дата составления	Причина составления	Принятые меры

Справка об обеспечении форменной и рабочей одеждой, составляется по форме, приведенной в таблице 12.

Таблица 12 – Форма справки об обеспечении форменной и рабочей одеждой

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

Таблица соответствия составляется заявителем на основании собственных данных и подтверждает факт соответствия услуг требованиям ТНПА (таблица 13).

Таблица 13 – 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 на железнодорожном транспорте и перевозке грузов, 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.

3.3 Анализ заявления, представленных документов и ТНПА. Идентификация услуги. Принятие решения по заявлению

Поступившее в ОС заявление регистрируется, и ему 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 процедуры, а также за сохранение конфиденциальности полученных сведений.

В течение двух недель с даты регистрации орган по сертификации проводит анализ заявления и прилагаемых к нему 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 заключения служб государственного надзора или надзорных служб железнодорож-

ной 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 устанавливают 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 заявления и недостаточности представленной с ним информации, а также при отрицательных результатах идентификации заявление 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 3. 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»;
- (2) – номер решения по заявлению;
- (3) – дата принятия решения по заявлению;
- (4) – полное наименование заявителя;

РЕШЕНИЕ	
по заявлению на проведение _____ (1) _____ сертификации № _____ (2) _____ от « _____ » _____ (3) _____ 200 _____ г.	
Рассмотрев заявление _____ (4) _____	<small>наименование заявителя,</small>
юридический адрес _____ (5) _____	<small>адрес, расчетный счет, УНП</small>
на сертификацию _____ (6) _____,	<small>наименование услуг, код по ОК РБ 015</small>
предоставляемых в _____ (7) _____	<small>наименования и адреса объектов предоставления услуг (исполнителей услуг)</small>
и присвоение категории _____ (8) _____	
сообщаем, что	
1 Сертификация будет проведена по схеме _____ (9) _____.	
2 Сертификация будет проведена на соответствие требованиям _____ (10) _____	
<small>обозначение, номер ТНПА</small>	
3 Сертификация системы управления качеством будет проведена _____ (11) _____	
<small>наименование аккредитованного органа по сертификации систем управления качеством, адрес</small>	
4 Отбор образцов для испытаний будет проведен в соответствии с _____ (12) _____	
<small>обозначение, номер ТНПА</small>	
5 Испытания для целей сертификации будут проведены в _____ (13) _____	
<small>наименование испытательной лаборатории, адрес</small>	
6 Работы проводятся на основании _____ (14) _____	
7 Заявителю необходимо представить в орган по сертификации _____ (15) _____	
Руководитель органа по сертификации _____ (16) _____	_____ (17) _____
<small>подпись</small>	<small>Ф.И.О.</small>
Эксперт-аудитор _____ (18) _____	_____ (19) _____
<small>подпись</small>	<small>Ф.И.О.</small>
М. П.	

Рисунок 3 – Форма решения по заявлению на сертификацию

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

(6) – наименование услуги или перечень видов услуг, заявляемых для сертификации, с указанием кода по классификатору;

(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 определяются следующим образом:

- а) для услуг, предоставляемых грузовладельцам:

- при наличии 5 и менее объектов – производится проверка всех объектов предоставления услуг;

- при наличии 6 и более объектов – производится проверка всех грузовых станций (ГС), не менее 60 % погрузочных участков и не менее 40 % подъездных путей;

б) для прочих услуг 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 рассматривания 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 14) и подтверждающие материалы, на основании которых ОС может сделать вывод о полноте устранения несоответствий.

Таблица 14 – 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;
- 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. 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.

3.6 Оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия

Сертификат соответствия оформляется на специальных номерных бланках (рисунок 4), 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 4 – Бланк сертификата соответствия

Каждому сертификату присваивается *уникальный номер*, структура которого представлена на рисунке 5.

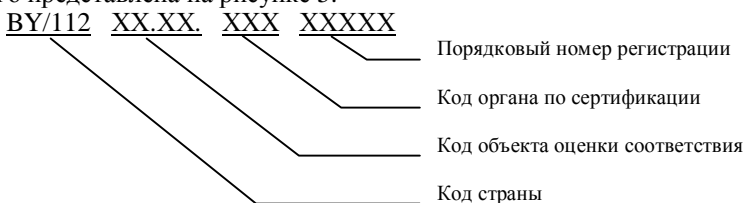


Рисунок 5 – Структура регистрационного номера сертификата соответствия

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

BY/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 6).

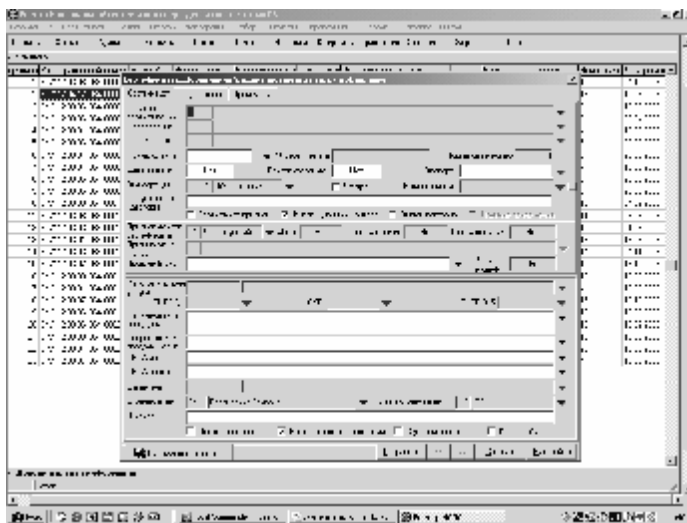


Рисунок 6 – Интерфейс программы ведения базы данных

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

При наличии сертификата владельцу предоставляется право использования знака соответствия по ТКП 5.1.08 (рисунок 7) посредством его проставления в сопроводительной документации, информационных, рекламных и других материалах.

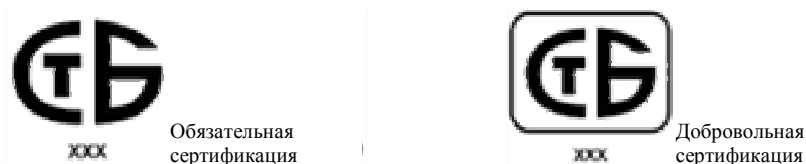


Рисунок 7 – Знаки соответствия, применяемые при сертификации услуг

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 8):

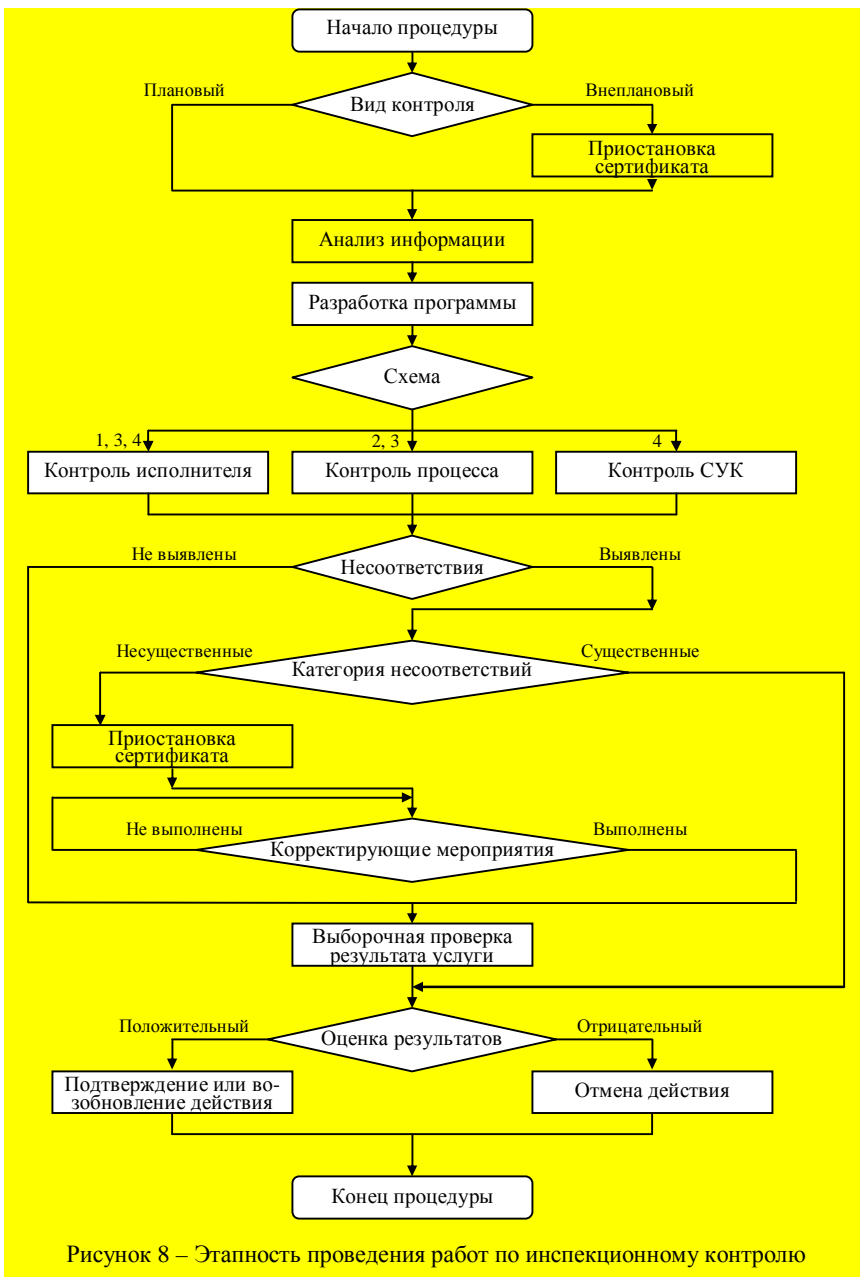


Рисунок 8 – Этапность проведения работ по инспекционному контролю

- 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 9):

- 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 9 – 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 проведения 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 заявление в произвольной форме на выдачу дубликата.

ОС рассматривает заявление, 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. – Минск. : БелГИСС, 2006. – 86 с.
- 2 **ГОСТ 12.3.009-76.** Система стандартов безопасности труда. Работы погрузочно-разгрузочные. Общие требования безопасности – М. : [Б. м.], 1986. – 10 с.
- 3 **ТКП 5.1.04-2004.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг. Основные положения. – Минск. : БелГИСС, 2004. – 22 с.
- 4 **ТКП 5.1.05-2004.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации систем менеджмента качества. Основные положения. – Минск. : БелГИСС, 2004. – 26 с.
- 5 **ТКП 5.1.08-2004.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Правила маркировки знаком соответствия. Основные положения. – Минск. : БелГИСС, 2004. – 7 с.
- 6 **ТКП 5.1.10-2004.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок ведения реестра. – Минск. : БелГИСС, 2004. – 28 с.
- 7 **ТКП 5.3.12-2009.** Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов. – Минск. : БелГИСС, 2009. – 19 с.
- 8 **СТБ 1494-2009.** Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте при перевозке грузов. Общие требования. – Минск. : БелГИСС, 2009. – 7 с.
- 9 **ОК РБ 015-2003.** Услуги населению. – Минск. : БелГИСС, 2004. – 82 с.
- 10 **СНип 2.11.01-85.** Складские здания. – М. : АПП ЦИТП, 1991. – 6 с.
- 11 **П ССФЖТ ЦМ 26-2001.** Система сертификации на федеральном железнодорожном транспорте. Порядок сертификации услуг, предоставляемых на федеральном железнодорожном транспорте при перевозке грузов. – М. : [Б. м.], 2001. – 19 с.
- 12 **СТ ССФЖТ ЦМ 025-2001.** Услуги, предоставляемые на федеральном железнодорожном транспорте при перевозке грузов. Требования по сертификации. – М. : [Б. м.], 2001. – 29 с.
- 13 **Васильев, Н. Г.** Стандартизация и сертификация транспортного обслуживания железнодорожным транспортом / Н. Г. Васильев // Экономика железных дорог. – 2001. – № 1. – С. 81–86.
- 14 **Зайчик, В. С.** Классификация услуг железнодорожного транспорта в системе оценки качества / В. С. Зайчик // Вестник БелГУТа: Наука и транспорт. – 2009. – № 2. – С. 26–30.
- 15 **Королюк, В. Ф.** Сертификация: правила и процедуры оптимизируются / В. Ф. Королюк // Стандартизация. – 2009. – № 2. – С. 36–40.
- 16 **Сергеев, А. Г.** Сертификация / А. Г. Сергеев, М. В. Латышев. – М. : Логос, 2000. – 248 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(рекомендуемое)

**ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА
НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ**

**ДОГОВОР № _____
о проведении работ сертификации услуг**

от «___» _____ 20__ г. _____ г. _____

_____,
наименование органа по сертификации
именуемое в дальнейшем **ИСПОЛНИТЕЛЬ**, в лице _____,
Ф. И. О. руководителя органа по сертификации
действующего на основании _____,
документы, устанавливающие полномочия руководителя органа по сертификации
с одной стороны, и _____,
наименование заявителя
именуемое в дальнейшем **ЗАКАЗЧИК**, в лице _____,
Ф. И. О. руководителя заявителя
действующего на основании _____,
документы, устанавливающие полномочия руководителя органа по сертификации
с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 **ИСПОЛНИТЕЛЬ** в соответствии с заявлением принимает на себя обязательства по выполнению следующих работ: «Проведение сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов».

1.2 Все требования к работе отражены в документах органа по сертификации:

- а) руководство по качеству;
- б) порядок проведения сертификации услуг.

1.3 Выполнение работ осуществляется в соответствии с ТКП 5.1.04 «Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг. Основные положения» и ТКП 5.3.12 «Национальная система сертификации Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов».

1.4 Содержание, сроки выполнения и стоимость основных этапов работы определяются календарным планом выполнения работ, являющимся неотъемлемой частью настоящего договора.

1.5 Приемка и оценка выполненной работы осуществляется в соответствии с требованиями, определенными пп. 1.1, 1.2 и разд. 5 настоящего договора.

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 «__» _____ 20__ 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 ТКП 5.3.12 «Национальная система сертификации Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов» 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 создавалась 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.

6 СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

6.1 Срок действия договора

НАЧАЛО: «___» _____ 20__ г.

ОКОНЧАНИЕ: «___» _____ 20__ 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.

«___» _____ 20__ 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

ТОВАРНЫЙ КАССИР

Проставьте отметку в квадратике рядом с правильным ответом. Обратите внимание, что на вопрос может быть несколько правильных ответов, а также ни одного правильного ответа. Если правильный ответ отсутствует, впишите его ниже таблицы.

1 При перевозке спирта (тарифная позиция 72100) в цистерне во внутриреспубликанском сообщении тариф за перевозку определяется:

5 по тарифному руководству 10-01 (схема 6)	5 по тарифной схеме 6 преysкуранта 10-01	5 по тарифной схеме 6 преysкуранта 10-00-16	5 определяется согласно главы I тарифной политики
---	---	--	--

Правильный ответ: _____

2 Тарифная политика принимается

5 на фрахтовый год	5 два раза в год	5 на фрахтовый год с последующим автоматическим продлением еще на год	5 на два года
---------------------------	-------------------------	--	----------------------

Правильный ответ: _____

3 Комплект перевозочных документов СМГС состоит

5 из 4 листов	5 из 5 листов	5 из 6 листов	5 из 7 листов
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Правильный ответ: _____

4 Исчисление срока доставки начинается

5 с момента предъявления груза к перевозке	5 с момента визирования комплекта перевозочных документов	5 по договоренности с грузоотправителем	5 с 24 часов дня приема груза к перевозке
---	--	--	--

Правильный ответ: _____

5 Для оформления перевозки грузов большой скоростью согласно СМГС используется

5 обычный комплект перевозочных документов СМГС с указанием в графе «скорость» – «большая»	5 комплект перевозочных документов СМГС на красной бумаге	5 комплект перевозочных документов СМГС со специальной наклейкой «High speed»	5 перевозки большой скоростью СМГС не предусмотрены
---	--	--	--

Правильный ответ: _____

6 Что указывается в графе 8 накладной СМГС

5 дорога и станция назначения	5 дорога и станция отправления	5 дорога и станция пограничного перехода	5 графа не заполняется
--------------------------------------	---------------------------------------	---	-------------------------------

Правильный ответ: _____

7 Укажите правильное написание кодов

5 Белорусская железная дорога – БДЖ	5 железные дороги Латвийской Республики – ЛГ	5 железные дороги Эстонской Республики – ЭВР	5 железные дороги Республики Казахстан – КЖД
--	---	---	---

Правильный ответ: _____

8 Претензии об уплате штрафов могут быть предъявлены к Белорусской железной дороге в течение

5 45 дней	5 6 месяцев	5 30 дней	5 одного года
------------------	--------------------	------------------	----------------------

Правильный ответ: _____

9 Книга отзывов и предложений выдается

5 немедленно по требованию клиентов	5 не выдается, претензия оформляется клиентом на отдельном листе	5 по согласованию с начальником станции	5 в течение одного часа с момента требования
--	---	--	---

Правильный ответ: _____

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
(рекомендуемое)

ТИПОВАЯ ФОРМА СОГЛАШЕНИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

СОГЛАШЕНИЕ № ____
по сертификации

Срок действия

с «__» _____ 20 __ г. до «__» _____ 20 __ г.

Срок действия продлен

с «__» _____ 20 __ г. до «__» _____ 20 __ 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 «__» _____ 20 __ 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 документации 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 «__» _____ 20__ 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

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

М. П.

М. П.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Терминология	4
1 Классификация услуг с позиции сертификации	6
2 Общие требования к качеству предоставляемых услуг.	10
3 Порядок проведения сертификации услуг	16
3.1 Общая последовательность проведения работ по сертификации	16
3.2 Подача заявления	19
3.3 Анализ заявления, представленных документов и ТНПА. Идентификация услуги. Принятие решения по заявлению	27
3.4 Проведение проверки услуг	30
3.5 Анализ результатов сертификации и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия	33
3.6 Оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия	34
4 Порядок проведения инспекционного контроля	36
5 Порядок продления срока действия сертификата соответствия	39
6 Копирование и дублирование сертификатов	40
Список литературы	41
Приложение А Типовая форма договора на проведение сертификации услуг ...	42
Приложение Б Типовая программа проверки процесса предоставления услуг, исполнителя услуг и стабильности качества услуг	47
Приложение В Пример тестового опроса по оценке квалификации	49
Приложение Г Форма протокола наблюдений	51
Приложение Д Типовая форма соглашения по сертификации услуг	53