СТАНДАРТ СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте
Типовая методика оценки соответствия услуг установленным требованиям

Издание официальное

МПС РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Регистром сертификации на федеральном железнодорожном транспорте (РС ФЖТ), Московским государственным университетом путей сообщения (МИИТ).

ВНЕСЕНА Департаментом технической политики МПС России, Департаментом пассажирских сообщений МПС России, Департаментом здравоохранения МПС России, Управлением военизированной охраны МПС России.

2 ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ указанием МПС России от 21.12.99 г. № А-2834у

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

Настоящая методика не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения МПС России.

Содержание

		стр.
1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Определения	1
4	Объект оценки соответствия	3
5	Проверяемые сертификационные показатели	3
6	Метод оценки соответствия	5
7	Условия проведения оценки соответствия	5
8	Средства испытаний	5
9	Порядок проведения оценки соответствия	6
10	Порядок обработки данных и оформления результатов оценки соответствия	14
11	Требования безопасности и охраны окружающей среды	16
12	Приложение А: Рекомендации по проведению социологического опроса	17
13	Приложение Б: Типовой перечень вопросов для оценки соответствия услуг при использовании метода социологических исследований	20
14	Приложение В: Методы оценки соответствия услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожным транспортом	21
15	Лист регистрации изменений	32

СТАНДАРТ СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте Типовая методика оценки соответствия

Дата введения 1999-12-30

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает обязательную для применения типовую методику оценки соответствия услуг, предоставляемых пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте Российской Федерации в стационарных условиях зон обслуживания пассажиров и в пути следования (далее - услуги), при проведении их сертификации в рамках Системы сертификации на федеральном железнодорожном транспорте Российской Федерации (ССФЖТ).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ЕОК 6-89 Словарь терминов, используемых в области общего руководства качеством. Русская версия. 6-е изд. Европейская организация по качеству

Руководство ИСО/МЭК 2 Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности

МС ИСО 8402 Словарь. Управление качеством и обеспечение качества.

ГОСТ 16504-81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения

П ССФЖТ ЦЛ 25 Порядок сертификации услуг, предоставляемых пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте

ФТС ЖТ ЦЛ 016 Услуги, предоставляемые пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте. Требования по сертификации

3 Определения

3.1 Пассажир - гражданин (физическое лицо), имеющий проездные документы для совершения поездки в поезде.

3.2 Услуга, предоставляемая пассажиру - результат непосредственного взаимодействия предприятий (структур) железнодорожного транспорта, других предприятий и организаций с пассажиром и их собственной деятельности по удовлетворению разнообразных личных потребностей пассажира.

3.3 Обслуживание пассажиров - деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением железнодорожной перевозки пас-

сажиров, а также представлением им ассортимента дополнительных услуг (платных и бесплатных), направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.

3.4 Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности пассажира.

3.5 Качество обслуживания - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей пассажиров.

3.6 Свойство услуги (обслуживания) - объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (при его осуществлении).

3.7 Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.

3.8 Уровень качества услуги (обслуживания) - относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

3.9 Контроль качества услуги - совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями с целью определения соответствия.

3.10 Безопасность услуги - свойство услуги, характеризующее ее способность при наличии внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывать воздействие на пассажира, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску, а также оказывать воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

3.11 Метод оценки соответствия услуги - способ проведения измерений и испытаний одной или нескольких характеристик услуги и сравнение (сопоставление) полученных результатов с установленными требованиями для определения соответствия каждой из характеристик установленным требованиям.

3.12 Методика оценки соответствия - организационно-методический документ, обязательный к выполнению, включающий метод оценки соответствия, средства и условия проведения оценки соответствия, метод проведения лабораторных исследований, инструментальных измерений, порядок оценки их результатов, выбор объектов контроля, алгоритмы выполнения операций по определению одной или нескольких взаимосвязанных характеристик свойств объекта, формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности, пожарной безопасности и охраны окружающей среды.

3.13 Визуальный контроль - органолептический контроль, осуществляемый органами зрения (ГОСТ 16504).

3.14 Класс обслуживания - уровень комфорта и объем услуг предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом железнодорожной перевозки.

3.15 Комфорт - совокупность бытовых благ, удобств, показателей микроклимата, предназначенных для создания и поддержания оптимальных гигиенических и психофизиологических условий для пассажиров и удобства их обслуживания персоналом и обусловленная квалификацией персонала, набором помещений, компоновкой пассажирского вагона, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электро, аварийно - спасательной, водоснабжения, канализации, вентиляции, регулирования состава и кондиционирования воздуха).

3.16 Безопасность на федеральном железнодорожном транспорте (безопасность) - обеспечение требований безопасности движения, охраны труда, пожарной и экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья работающих, населения, пользующегося услугами федерального железнодорожного транспорта.

3.17 Безопасность пассажиров - состояние защищенности пассажиров от вредных факторов, создающих риск (угрозы) для жизни, здоровья и имущества пассажиров.

4 Объект оценки соответствия

Объектом оценки соответствия являются услуги, предоставляемые пассажирам федеральным железнодорожным транспортом Российской Федерации в стационарных условиях зон обслуживания пассажиров и в пути следования:

процессы предоставления услуг, в т.ч.:

услуг на железнодорожных вокзалах до отправления поезда;

услуг по перевозке пассажиров и багажа, услуг в пути следования поезда;

услуг по прибытию поезда к месту назначения;

обслуживания в транспортно-экспедиционных агентствах;

предприятия-исполнители услуг;

системы качества обслуживания.

5 Контролируемые сертификационные показатели

Контролю в соответствии с настоящим стандартом подлежат следующие показатели:

полнота справочно-информационного обеспечения пассажиров на вокзалах и в поездах;

обеспеченность транзитных пассажиров комнатами отдыха, полнота удовлетворения их потребности в оформлении проездных и багажных документов и пр.;

готовность к оказанию доврачебной и первой врачебной помощи пассажирам, полнота оснащения вокзалов и поездов средствами для медицинской помощи;

полнота организации охраны общественного порядка, личной безопасности и сохранности имущества пассажиров;

обеспеченность камерами хранения и наличие условий обеспечения сохранности багажа;

обеспеченность услугами общественного питания;

безопасность питьевой воды и пищевых продуктов;

обеспеченность санитарно-бытовыми услугами (туалеты, умывальники и т.п.);

обеспеченность устройствами для сбора бытовых отходов и мусора;

обеспеченность посадочными местами в залах ожидания;

условия содержания перронов, пешеходных мостов и переходов;

пожаробезопасность;

требования к предварительному и периодическому медицинскому контролю персонала и опрятному внешнему виду;

квалификация обслуживающего персонала;

полнота удовлетворения потребностей пассажиров в билетно-кассовом обслуживании;

полнота удовлетворения потребностей пассажиров в перевозке и доставке багажа;

обеспечение комфорта пассажиров при перевозках;

обеспеченность экипировки вагонов - ресторанов, купе-буфетов для осуществления общественного питания в пути следования;

обеспеченность подготовки пассажирских вагонов в рейс, состояние пунктов экипировки;

наличие условий на вокзалах и в вагонах к перевозке инвалидов;

готовность персонала к аварийно-спасательным работам при перевозках;

безопасность оборудования пассажирских вагонов (защита от травмоопасности);

соответствие класса (категории) поезда заданному уровню обслуживания;

помощь в размещении пассажиров на местах проезда;

качество уборки салонов и туалетов вагонов;

предоставление постельных принадлежностей, чайной продукции и чайных принадлежностей;

обслуживание в вагонах-ресторанах и купе-буфетах;

соблюдение санитарно-эпидемиологического благополучия;

оказание дополнительных услуг.

6 Методы оценки соответствия

6.1 Оценка соответствия услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожным транспортом, проводится методами:

аналитических исследований;

социологических исследований;

инструментальных исследований;

визуального контроля.

6.2 Метод аналитических исследований состоит в анализе документации и данных о качестве услуг и используется при экспертизе представленных заявителем документов на этапе рассмотрения заявки на проведение сертификации, рассмотрения документов в органе по сертификации и (или) экспертном центре по сертификации, а также при рассмотрении дополнительно представленных документов при проведении проверки непосредственно у заявителя.

6.3 Метод социологических исследований состоит в опросе пассажиров и обслуживающего персонала на этапе проведения проверки непосредственно у заявителя.

6.4 Метод инструментальных исследований состоит в проведении испытаний с использованием испытательного оборудования и средств измерений на этапе проведения проверки непосредственно у заявителя при необходимости осуществления выборочного контроля количественных показателей характеристик объектов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

6.5 Метод визуального контроля состоит в проведении органолептического контроля, осуществляемого органами зрения, на этапе проведения проверки непосредственно у заявителя при контроле показателей, определение которых не требует применения инструментальных средств.

6.6 Выбор метода (методов) оценки соответствия осуществляется экспертным центром по сертификации услуг в зависимости от этапа проведения работ по сертификации и состава контролируемых показателей в соответствии с действующими нормативными документами.

7 Условия проведения оценки соответствия

Оценка соответствия услуг установленным требованиям непосредственно у исполнителя услуги проводится в условиях нормальной эксплуатации при соблюдении соответствующих мер безопасности для персонала, участвующего в проведении оценки соответствия.

8 Средства испытаний

Используемые при оценке соответствия средства измерений инструментальных исследований средства испытаний (испытательное оборудование - ИО и средства измерений - СИ) должны входить в Госреестр СИ РФ, должны быть

исправны и иметь метрологическую поверку. Применяемые методики должны быть утверждены в установленном порядке.

9 Порядок проведения оценки соответствия

9.1 Порядок проведения оценки соответствия методом аналитических исследований

9.1.1 Аналитическим исследованиям могут подвергаться:

перечень предоставляемых исполнителем услуг;

имеющиеся у заявителя документы, подтверждающие соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов (сертификаты, свидетельства, аттестаты и др.);

сведения о финансовом состоянии заявителя, предоставляемые на конфиденциальной основе;

технология обслуживания пассажиров;

сведения о составе и оснащенности технологических участков, задействованных в процессе предоставления услуг;

сведения о составе и квалификации персонала;

должностные инструкции персонала;

документы, определяющие организацию работ и ответственность руководства и персонала за качество обслуживания пассажиров;

нормативные документы, используемые при оказании услуг;

документы, определяющие систему контроля за качеством предоставляемых услуг;

документы, определяющие взаимоотношения исполнителя с надзорными органами (инспекциями МПС России, органами санитарно-эпидемиологического надзора на федеральном железнодорожном транспорте, службами пожарного надзора, территориальными органами Госстандарта России и др.);

документы, содержащие результаты проведенных ранее проверок;

документы, определяющие порядок управления документацией исполнителя;

сведения о субподрядчиках и поставщиках и порядке их выбора и утверждения (одобрения);

сведения о системе регистрации данных о качестве услуг, их идентификации и прослеживаемости и др.

9.1.2 Подвергаемые анализу документы должны быть зарегистрированы в органе по сертификации (экспертном центре по сертификации) и официально заверены в установленном порядке уполномоченным на то лицом.

9.1.3 Перед проведением анализа эксперт должен убедиться в том, что рассматриваемый документ действует и содержит все принятые на момент рассмотрения изменения. Для этого следует использовать официальные информа-

ционные указатели государственных стандартов и стандартов отраслей, каталоги и указатели действующих международных, региональных и национальных зарубежных стандартов, указатели ведомственных нормативных документов, картотеки общегосударственных и отраслевых информационных центров. При получении указанных сведений от заявителя они должны быть документально подтверждены (письмом, справкой и т.д.) и заверены имеющим на то право лицом.

9.1.4 При проведении анализа эксперт должен руководствоваться документально оформленными официальными требованиями и не предъявлять не подтвержденных документально требований.

9.1.5 В случае необходимости оценки соответствия требований, выходящих за пределы специализации эксперта, руководство органа по сертификации по представлению эксперта должно создать экспертную группу (комиссию) из экспертов и специалистов соответствующего профиля.

9.1.6 Основные вопросы, рассматриваемые при проведении анализа документов

9.1.6.1 При проведении анализа перечня предоставляемых услуг:

полнота включения номенклатуры обязательных услуг;

наличие услуг, предоставление которых разрешается при условии наличия лицензии или сертификатов соответствия, выданных в других системах сертификации;

наличие утвержденных требований по сертификации заявленных услуг;

состав привлекаемых к проведению работ экспертных центров по сертификации и органов по сертификации других систем сертификации.

9.1.6.2 При проведении анализа документов, подтверждающих соответствие заявленных услуг требованиям нормативных документов:

статус предъявленных документов;

легитимность документов (наличие необходимых реквизитов, регистрационных номеров, заверяющих подписей и печатей, срок действия, сфера действия и др.);

возможность признания имеющихся сертификатов соответствия, выданных в других системах сертификации.

9.1.6.3 При проведении анализа сведений о финансовом состоянии заявителя оцениваются его возможности вкладывать необходимые средства в обеспечение высокого уровня качества предоставляемых услуг и тенденции состояния финансовой стабильности с точки зрения способности заявителя осуществлять заявленные услуги в течение предполагаемого срока действия сертификата соответствия.

9.1.6.4 При проведении анализа технологии обслуживания пассажиров:

наличие соответствующих утверждающих и согласующих подписей, регистрационных номеров, отметок о внесении принятых на момент рассмотрения изменений;

охват представленными документами всей номенклатуры заявленных услуг;

выявление предусмотренных технологией поставщиков и субподрядчиков, наличие в документах сведений об их оценке;

прямое и косвенное подтверждение приведенных в документах сведений другими имеющимися в распоряжении эксперта данными;

правильность имеющихся ссылок.

9.1.6.5 При проведении анализа сведений о составе и оснащенности технологических участков, задействованных в процессе предоставления услуг:

соответствие представленных сведений технологии обслуживания пассажиров;

наличие сведений о сертификации технологического оборудования, подлежащего обязательной сертификации;

соответствие технологического оборудования современному научно-техническому уровню, предъявляемым требованиям по производительности;

наличие оборудования, требующего обслуживания специально подготовленным персоналом, имеющим соответствующие разрешения.

9.1.6.6 При проведении анализа сведений о составе и квалификации персонала:

степень обеспеченности персоналом основных процессов предоставления заявленных услуг;

стаж работы и квалификация персонала;

соответствие сведений о квалификации персонала требованиям, предъявляемым к процессу предоставления заявленных услуг;

наличие у персонала предусмотренных нормативными документами разрешений (допусков, удостоверений), необходимых для соответствующих категорий работников.

9.1.6.7 При проведении анализа должностных инструкций персонала:

наличие необходимых реквизитов и подписей, срок действия;

степень охвата всех категорий персонала, участвующего в процессе предоставления заявленных услуг;

состав должностных обязанностей, прав и ответственности персонала, предъявляемых к нему требований, степень соответствия их требованиям нормативных документов.

9.1.6.8 При проведении анализа документов, определяющих организацию работ и ответственность руководства и персонала за качество обслуживания пассажиров:

соответствие документов принятой технологии обслуживания пассажиров и основным принципам стандартов ИСО серии 9000;

соблюдение принципов разделения и делегирования полномочий и установления персональной ответственности за обеспечение качества предоставляемых услуг;

обеспечение прослеживаемости процесса предоставления услуг.

9.1.6.9 При проведении анализа нормативных документов, используемых при оказании услуг:

соответствие номенклатуры документов и содержащихся в них требований П ССФЖТ ЦЛ 25-99 и ФТС ЖТ ЦЛ 016-99;

статус нормативных документов (официальное издание, учтенная копия и др.);

наличие идентификационных и регистрационных (учетных) номеров.

9.1.6.10 При проведении анализа документов, определяющих систему контроля за качеством предоставляемых услуг:

соответствие документов основным принципам стандартов ИСО серии 9000;

наличие процедуры документирования данных о качестве, выявленных недостатках и реализации необходимых корректирующих воздействий;

статус персонала, осуществляющего контроль, степень его независимости от персонала, непосредственно занятого в процессе предоставления услуг;

порядок доведения результатов контроля до всего причастного к объекту проверки персонала, проведения корректирующих мероприятий и профилактических мероприятий по предупреждению аналогичных нарушений в дальнейшем.

9.1.6.11 При проведении анализа документов, определяющих взаимоотношения исполнителя с надзорными органами:

соответствие документов законодательству в области сертификации, защиты прав потребителей, здравоохранения, пожарной охраны и др.;

наличие необходимых регистрационных номеров, подписей и печатей;

отсутствие на момент рассмотрения документов невыполненных заявителем предписаний, выданных надзорными органами.

9.1.6.12 При проведении анализа документов, содержащих результаты проведенных ранее проверок:

наличие соответствующих регистрационных номеров, подписей и печатей;

степень устранения выявленных при проверках недостатков;

динамика выявленных при проверках нарушений.

9.1.6.13 При проведении анализа документов, определяющих порядок управления документацией исполнителя:

наличие подразделения (сотрудника), отвечающего за получение, хранение, выдачу и актуализацию документов;

наличие документа, определяющего порядок получения, хранения, выдачи и актуализации документов;

наличие документа, определяющего порядок разработки собственных нормативных документов, соответствие его требованиям законодательства в области стандартизации;

наличие картотеки (перечня) всех используемых нормативных документов для облегчения их поиска и доступа к ним;

степень ответственности персонала за соблюдение требований нормативных документов.

9.1.6.14 При проведении анализа сведений о субподрядчиках и поставщиках и порядке их выбора и утверждения (одобрения):

процедуры выбора и проверки субподрядчиков и поставщиков с точки зрения обеспечения необходимой уверенности в получении от них продукции или услуг с приемлемым уровнем качества;

наличие и содержание подробных указаний, обеспечивающих правильность закупки продукции и услуг;

наличие и содержание утвержденных поручений на закупки конкретных продукции и услуг.

9.1.6.15 При проведении анализа сведений о системе регистрации данных о качестве услуг, их идентификации и прослеживаемости:

наличие и содержание документальных сведений о выполнении требований и критериев, предъявляемых к предоставляемым услугам;

качество документальных сведений (полнота, разборчивость и т.д.);

оперативность доступа;

наличие и достаточность установленных сроков хранения;

процедуры идентификации, их пригодность для обеспечения установления принадлежности продукции и услуг к определенному типу, сорту и предотвращения использования несоответствующих продукции и услуг;

прослеживаемость по всем стадиям изготовления (переработки) продукции и предоставления услуг.

9.2 Порядок проведения оценки соответствия методом социологических исследований

9.2.1 Социологическим исследованиям могут подвергаться:

удовлетворенность пассажиров качеством предоставляемых услуг;

потребность пассажиров в предоставлении дополнительных услуг;

основные направления совершенствования предоставляемых пассажирам услуг и др.

9.2.2 Эксперты должны руководствоваться следующими правилами:

эксперт должен выявлять факты, а не просто фиксировать недостатки;

эксперт обязан представлять выявленную информацию проверяемым сотрудникам;

результаты исследований не должны содержать персональных указаний на использованный источник информации;

процесс исследований должен быть максимально формализован;

опрашиваемые должны быть оповещены о проведении опроса заранее.

9.2.3 При проведении социологических исследований эксперт должен стремиться в процессе коммуникации создавать доверительные отношения с

рецепиентами, изначально создавать настрой, благоприятно влияющий на дальнейшие взаимоотношения с ними, и следовать рекомендациям по проведению социологического опроса, приведенным в приложении А.

Типовой перечень вопросов для оценки соответствия услуг при использовании метода социологических исследований приведен в приложении Б.

9.2.4 Эксперт должен принимать взвешенные решения и излагать их в форме, психологически приемлемой для реципиента. Принимаемые экспертом решения не должны носить характер безапелляционных, основанных на ложном мнении эксперта о непогрешимости своего личного авторитета.

9.3 Порядок проведения оценки соответствия методом инструментальных исследований

Порядок проведения инструментальных исследований определяется соответствующими государственными стандартами, стандартами отрасли и иными нормативными документами.

9.4 Порядок проведения оценки соответствия методом визуального контроля

9.4.1 Визуальный контроль осуществляется путем:

определения наличия предусмотренных нормативными документами объектов или их частей;

сравнения характеристик объекта, поддающихся визуальному контролю, с утвержденным образцом-эталоном;

определения состава, удобства расположения и читаемости (различимости) визуальной информации.

9.4.2 К проведению визуального контроля соответствия качественных характеристик объектов (качество поверхности, количество дефектов и др.) с утвержденным образцом эталоном должны, по возможности, привлекаться эксперты со 100 % остротой зрения. При проведении визуального контроля могут также применяться средства контроля, не являющиеся измерительными, но увеличивающие разрешающую способность органов зрения.

9.5 Порядок проведения оценки соответствия конкретных показателей и характеристик услуг

9.5.1 Проведение оценки соответствия включает:

подготовительный этап;

проведение оценки соответствия экспертами по сертификации и привлекаемыми специалистами непосредственно у заявителя;

обработку первичных данных, полученных в процессе проведения оценки соответствия;

разработку, обсуждение (при необходимости - независимую экспертизу), утверждение и рассылку заключительного протокола (отчета) оценки соответствия.

9.5.2 Подготовительный этап включает:

получение и оценку документации, анкет-вопросников и другой необходимой информации;

отчет эксперта о результатах проведенной оценки перед ответственным лицом органа по сертификации или экспертного центра по сертификации и согласование сроков проведения проверки;

подготовку контрольного перечня вопросов и маршрута проведения проверки.

При подготовке контрольного перечня вопросов и маршрута проведения проверки эксперт должен учитывать специфику объекта сертификации, требования нормативных документов и особенности принятого технологического процесса предоставления услуги.

9.5.3 Проведение оценки соответствия у заявителя включает:

вступительное совещание;

проведение проверки;

проведение необходимых совещаний и дополнительных проверок по результатам оценки соответствия.

9.5.4 Вступительное совещание является первым шагом проведения проверки у заявителя и должно быть направлено на создание атмосферы доброжелательности, сотрудничества и откровенности.

Повестка дня вступительного совещания должна включать:

ознакомление руководства организации - заявителя и привлекаемого к проведению проверки персонала с целями и задачами проверки;

краткое изложение круга проверяемых вопросов и используемых при этом методов и процедур;

обсуждение расписания и маршрута проверки;

выделение руководством организации - заявителя необходимых для проведения проверки помещений, технических средств и сопровождающего персонала;

уточнение необходимости и условий предоставления конфиденциальной информации;

предварительный проход по маршруту проверки (при необходимости);

краткая характеристика состава отчетных материалов и принимаемых на их основании действиях.

9.5.5 В процессе проведения проверки эксперты должны получить предусмотренную программой проверки исчерпывающую информацию о персонале, процессах предоставления услуг, используемом при этом технологическом оборудовании, других технических средствах и материалах, используемой документации. При этом действия эксперта должны носить позитивный, профессиональный и конструктивный характер.

9.5.6 При проведении проверки эксперт должен соблюдать следующие требования:

начинать проверку с беседы с руководителем проверяемого участка;

в обязательном порядке беседовать с непосредственными исполнителями работ;

объяснять цели и задачи проведения проверки;

быть достаточно подготовленным в проверяемых вопросах;

быть спокойным, вежливым и стараться вызывать доверие;

никогда не разговаривать свысока, не вести себя высокомерно;

выражать свои мысли ясно, недвусмысленно и без излишней категоричности;

быть пунктуальным;

настаивать, чтобы на вопрос отвечал тот, кому он был задан;

говорить как можно меньше;

избегать неправильного понимания;

использовать для оценки соответствия только объективные данные и доказательства;

задавать открытые, располагающие к искренним, однозначным и исчерпывающим ответам вопросы;

придерживаться принятых списков контрольных вопросов и вести необходимые записи, если это не сказывается отрицательно на доверительности установленных с персоналом контактов;

в случае обнаружения недостатков оценивать их в контексте рассмотрения всего проверяемого процесса в целом с учетом реальных физических условий, имеющихся на конкретном проверяемом участке;

следить за законченностью и достоверностью предоставляемой документации - наличием соответствующих дат составления, подписей, полнотой состава и содержания.

9.5.7 В процессе проведения проверки эксперту следует стремиться получить ответы на следующие типовые вопросы:

КАК ?

ГДЕ ?

КОГДА ?

ЧТО ?

ПОЧЕМУ ?

КТО ?

Эксперту следует избегать вопросов, которые предполагают ответы типа “да” и “нет” и способствуют прекращению беседы, тем самым затрудняя получение необходимой информации, а также вопросов, содержащих вариант ответа.

Альтернативными способами постановки вопросов, способствующими получению необходимой информации, являются также вопросы следующего типа:

Покажите мне, что вы делаете?

Где это хранится?

Как это делается?

Когда вы будете это делать?

Что делается после того, как это будет завершено?

Кто будет делать это?

9.5.8 Эксперт должен управлять проверкой, для чего он не должен:

позволять уводить себя от обсуждаемой темы;

позволять руководить собой или вводить себя в заблуждение;

запутываться;

позволять проверяемой организации диктовать ход проверки;

делать не основанные на фактах предположения или презумпции.

9.5.9 Проведение необходимых совещаний и дополнительных проверок по результатам оценки соответствия предусматривает:

анализ и завершение имеющихся списков контрольных вопросов;

обмен мнениями между экспертами по отдельным вопросам проверки;

обсуждение и выработка окончательного перечня выявленных несоответствий.

9.5.10 Заключительное совещание посвящается исчерпывающему подробному представлению результатов проверки и должно носить сугубо официальный характер.

Повестка дня заключительного совещания должна включать:

цели и назначение проведенной проверки;

выводы и заключения, принятые по результатам проверки;

изложение перечня основных несоответствий, выявленных в результате проверки;

порядок официального ознакомления с отчетными материалами по результатам проверки и порядок последующих действий.

9.5.11 Порядок обработку первичных данных, полученных в процессе проведения оценки соответствия, утверждения и рассылки заключительного протокола (отчета) оценки соответствия изложен в разделе 10 настоящего стандарта.

9.5.12 Методы, используемые при проведении оценки соответствия конкретных показателей и характеристик услуг, приведены в приложении В.

10 Порядок обработки данных и оформления результатов оценки соответствия

10.1 Все полученные в процессе проведения оценки соответствия первичные данные должны быть документально зафиксированы в соответствующих протоколах, четко и разборчиво заполненных и подписанных экспертом, проводившим оценку соответствия.

10.2 На основании протоколов первичных даннных оформляется заключительный протокол (отчет) оценки соответствия.

10.3 Протокол должен, как минимум, содержать:

наименование документа;

обозначение документа (например, порядковый номер и дата выпуска);

реквизиты органа по сертификации или экспертного центра по сертификации, проводившего оценку соответствия (наименование и адрес);

реквизиты заказчика (наименование и адрес);

обозначение объекта оценки соответствия;

даты начала и окончания проведения оценки соответствия;

характеристика услуги, предоставляемой заказчику (при этом, если проведенная оценка соответствия не распространяется на свойства или характеристики, установленные документом, на который ссылается заказчик, такой факт должен быть четко отражен в протоколе);

обозначение документов, регламентирующих требования к услугам, методам и процедурам оценки соответствия;

описание процедуры отбора образцов (при необходимости);

участие субподрядчиков в проведении оценки соответствия;

любые отклонения, дополнения или исключения из документов, регламентирующих проведение оценки соответствия, или другую аналогичную информацию, относящуюся к оценке соответствия определенного показателя или характеристике услуги;

данные, касающиеся применения нестандартных методов оценки соответствия или процедур;

измерения, наблюдения и производные результаты, полученные в ходе оценки соответствия, а также подкрепляющие их в необходимых случаях таблицы, графики, рисунки и фотографии, любые зарегистрированные недостатки и несоответствия;

констатацию погрешности оценки соответствия или измерения (при необходимости);

подпись и должность лица (лиц), ответственного (ых) за подготовку протокола, дату его выпуска;

заявление, исключающее возможность частичной или полной перепечатки протокола без разрешения органа по сертификации или экспертного центра по сертификации, проводившего оценку соответствия.

Протоколы оформляются по установленной в органе по сертификации или экспертном центре по сертификации, проводившем оценку соответствия.

10.4 Протокол (отчет) не должен содержать:

обнаруженные и исправленные в ходе оценки соответствия недостатки;

сведения, предоставленные на конфиденциальной основе;

вопросы, которые не затрагивались и не обсуждались на заключительном совещании, проводимом по итогам проверки;

субъективные мнения, не подкрепленные конкретными фактами;

противоречивые, двусмысленные утверждения, допускающие неоднозначное толкование.

10.3 Протоколы оценки соответствия (отчеты) по требованию заказчика могут проходить рецензирование у независимых экспертов.

10.4 После рассмотрения (экспертизы) протоколы оценки соответствия (отчеты) рассылаются заинтересованным организациям. Один экземпляр протокола оценки соответствия (отчета) сдается на хранение в архив органа по сертификации или экспертного центра по сертификации, проводившего оценку соответствия.

10.5 Пересмотр протоколов (отчетов) оценки соответствия

Внесение исправлений и дополнений в протокол (отчет) оценки соответствия допускается только до его выпуска. Вносимые исправления, включая орфографические ошибки, заверяются лицами, по инициативе которых вносится каждое исправление.

Исправления или дополнения, включаемые в протокол (отчет) оценки соответствия после его выпуска, оформляются только в виде отдельного документа, именуемого, например: "Дополнение (приложение) к протоколу (отчету) оценки соответствия". Указанный документ должен иметь порядковый номер и отвечать требованиям, предъявляемым к протоколу (отчету) оценки соответствия.

11 Требования безопасности и охраны окружающей среды

11.1 При проведении работ по оценке соответствия услуг эксперты по сертификации и специалисты должны соблюдать требования безопасности и охраны окружающей среды, установленные нормативными документами для основного и вспомогательного персонала проверяемых организаций.

11.2 Руководитель проверки и руководство проверяемой организации должны обеспечить перед началом проверки ознакомление под роспись в журнале установленной формы участников проверки с соответствующими требованиями безопасности и охраны окружающей среды.

11.3 Требования безопасности и охраны окружающей среды при проведении оценки соответствия инструментальными методами исследования устанавливаются соответствующими методиками испытаний и измерений.

Приложение А
(рекомендуемое)

Рекомендации по проведению социологического опроса

1. Используйте опрос дифференцированно - прежде чем проводить опрос, определите, нет ли более надежных и доступных источников информации, обеспечивающих более надежное и экономичное получение информации.

2. Оцените, насколько тема опроса интересна для потенциальных реципиентов, будут ли они тратить свое время на ваши вопросы.

3. Используйте опрос для изучения мнений, отношений, убеждений различных людей, включая в него вопросы, затрагивающие интересы широкого спектра реципиентов.

4. Подготовьте подробный список предлагаемых реципиентам вопросов.

5. При проведении опроса персонала заручитесь соответствующим разрешением официальных лиц.

6. Опрос должен быть проведен среди представительной репрезентативной выборки реципиентов, выбранных по признакам пола, возраста, образования, профессии, социального статуса и др.

7. При проведении опроса не опрашивайте одновременно более одного реципиента, чтобы избежать влияния их друг на друга при ответе на поставленные вопросы.

8. Проникнитесь точкой зрения опрашиваемого, поставьте себя на его место.

9. Выслушивайте и делайте поправку на ваши собственные предубеждения, предпринимайте сознательные усилия, направленные на обнаружение и исключение предвзятых мнений и стереотипов мышления.

10. Добивайтесь доверия собеседника, которое является идеальным условием для проведения опроса.

11. Находите и используйте приятные для собеседника ассоциации. Не приступайте к опросу, если собеседник зол, раздражен, утомлен.

12. Для поддержания контакта помогайте собеседнику выходить из затруднительных положений, будьте к нему доброжелательны.

13. Помогайте собеседнику подготовиться к разговору, будьте непринужденным сами и помогите в этом собеседнику. Дайте ему время привыкнуть и обрести самообладание. Разговор начинайте с приятных предметов. Дайте собеседнику отправные моменты для начала беседы, задавайте вопросы, которые помогут ему продемонстрировать свои знания, реализовать цель опроса и достаточно хорошо изложить необходимые факты.

14. Не пытайтесь доминировать в разговоре, не проявляйте покровительственного отношения к собеседнику.

15. Не задавайте вопросов прямо до тех пор, пока не убедитесь в том, что собеседник готов дать желаемую информацию и дать ее точно.

16. Выслушивайте собеседника, давайте ему возможность высказаться, старайтесь обнаружить в его словах информацию, пусть не имеющую прямого отношения к теме опроса, но которую вы можете использовать для выявления его скрытой точки зрения. Хотя свободное изложение фактов делает сообщение менее полным, оно более точно, чем принужденные ответы на вопросы. Потом, спрашивая, вы можете помочь собеседнику восполнить ее.

17. Придерживайтесь предмета разговора, при необходимости задайте вопрос или сделайте предложение, возвращающее к теме опроса. Заранее сформулируйте несколько вопросов или ремарок, которые могут быть использованы для этой цели.

18. Не пытайтесь хитрить. Быть честным и искренним лучше, чем ловким и хитрым, это мешает взаимопониманию.

19. Избегайте роли учителя, не пытайтесь давать советы профессионалам, как выполнять их работу или вести дело. Предоставьте собеседнику самому быть учителем.

20. Старайтесь формулировать вопросы так, чтобы они были легко поняты, избегайте двусмысленностей и неясностей.

21. Не подсказывайте ответов на свои вопросы, так как собеседник может согласиться с подсказкой, желая сделать вам приятное, либо уступить, желая поскорее закончить беседу.

22. Помогайте собеседнику осознавать ответственность за сообщенные факты, понимание того, что определенные утверждения могут быть проверены, обязывает собеседника вести себя более ответственно.

23. Если собеседнику неприятны ваши вопросы, придумайте другой способ получения информации, старайтесь не допускать отказа отвечать, задайте другие вопросы, косвенно относящиеся к интересующей вас теме.

24. Держите важные вопросы в уме до тех пор, пока не будет получена адекватная информация по каждому из них. Как только требуемый ответ получен, престаньте думать об этом вопросе и сконцентрируйтесь на следующем.

25. Избегайте говорить много об одном предмете, это может погасить интерес собеседника.

26. Осмысливайте каждый ответ на вопрос, рассматривайте его как возможный ход для дальнейшего опроса.

27. Давайте собеседнику возможность уточнять свои ответы, что способствует уверенности в их достоверности.

28. Проверяйте ответы при любой возможности. Простейший способ проверить ваше понимание ответа - повторить его своими словами и уточнить у собеседника, то ли имеется в виду.

29. Фиксируйте все полученные данные сразу же или как можно быстрее по окончании беседы.

30. Отделяйте факты от выводов. В отчете указывайте отдельно полученные факты, утверждения, сделанные собеседником и выводы, следующие из полученных фактов и утверждений.

31. Будьте бдительны к традиционным ошибкам, заключающимся в недооценке больших расстояний и длительных периодов времени и переоценке коротких расстояний и непродолжительных периодов времени. Часто появляются ошибки в оценке времени, не насыщенного событиями, важные события остаются в памяти, так что они кажутся значительно ближе друг к другу, чем на самом деле. Все подобные традиционные ошибки должны контролироваться, учитываться и корректироваться.

32. Не принимайте за факт, что согласие между утверждениями опрошенных гарантирует их истинность, оно может быть обусловлено одной и той же ошибкой, возникающей из-за предубеждений или общего душевного настроя.

33. Предоставляйте собеседнику достаточно времени, не форсируйте беседу, стараясь уложиться в более короткий промежуток времени. Планируйте достаточный для опроса срок или переносите беседу на другое время.

34. Работайте максимально интенсивно, если это приемлемо для собеседника.

35. Контролируйте ход беседы, старайтесь не позволять собеседнику уходить от заданной темы. Тактично осведомите его об определенной цели, которая должна быть достигнута в ограниченное время.

36. Старайтесь получить все требуемые факты, проявляйте инициативу в выявлении и использовании дополнительных источников информации.

37. По окончании беседы следите за случайными высказываниями собеседника, когда напряжение спало и он не так осторожен.

38. Старайтесь согласовать свои выводы с собеседником, используя письменные отчетные материалы, что может оказать содействие в корректировке и дополнении отчетных материалов.

39. Проверяйте полученные результаты по надежным критериям. Субъективные суждения должны проверяться имеющимися в наличии объективными данными.

Приложение Б
(рекомендуемое)
Типовой перечень вопросов для оценки соответствия услуг при использовании метода социологических исследований

В.1 Услуги на железнодорожных вокзалах до отправления поезда

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов		
	Вопросы для опроса пассажиров			
1	Удовлетворенность пассажиров качеством предлагаемых услуг			
1.1	Полнота справочно-информационного обеспечения			
1.1.1	Удовлетворяет ли Вас:			
	размещение расписания поездов;	да	нет	далеко от перрона; одно на весь вокзал; другие варианты
	читаемость и понятность расписания поездов;	да	нет	слишком высокое расположение; мелкий шрифт; плохая освещенность; другие варианты
	состав и форма доведения информации об изменениях в расписании поездов;	да	нет	отсутствует; не сообщается заранее; в рукописном плохо читаемом виде; не дублируется по громкоговорящей связи; располагается только в одном месте
	расположение и оформление табло с информацией об отправляющихся поездах;			
	звуковая информация об отправляющихся поездах.			
1.1.2	Удовлетворяет ли Вас:			
	состав и форма доведения			

Приложение В
(обязательное)
Методы оценки соответствия услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожным транспортом

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
1	**Услуги на железнодорожных вокзалах до отправления поезда 02 1100**			
1.1	Полнота справочно-информационного обеспечения пассажиров	Наличие информации: о времени прибытия и отправления поездов, номеров путей; о расположении вокзальных помещений и туалетов; о расположении и режиме работы билетных и багажных касс, камер хранения, пунктов взвешивания ручной клади; о маршруте следования дальних, местных и пригородных поездов; о стоимости проезда пассажиров и провоза ручной клади и багажа; о предоставляемых услугах, в том числе входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;		ТУЖД ст. 89, ОСТ 32-24-93 разд. 4, Постановление Правительства Российской Федерации № 277

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		о сроках доставки багажа; о Правилах проезда, предметах и вещах, запрещенных к хранению и перевозке; о порядке возврата проездных документов пассажирами; о предоставлении льгот и преимуществ отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации; о расположении медицинской комнаты и пунктов связи; о порядке обязательного и добровольного страхования; о порядке проезда и провоза багажа через пограничные пункты; о месте нахождения книги замечаний, предложений и заявлений пассажиров; о юридическом адресе железной дороги (дирекции)		

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		уполномоченной принимать претензии и номера телефонов		
1.2	Полнота обеспечения пассажиров комнатами отдыха, посадочными местами в залах ожидания	Наличие на вокзалах комнат отдыха, залов ожидания (удельный вес мест в залах ожидания к пропускной способности вокзала %)		ТУЖД ст.88
1.3	Обеспеченность камерами хранения и наличие условий обеспечения сохранности багажа, грузобагажа	Наличие помещений для приема багажа, грузобагажа и камер хранения ручной клади		ТУЖД ст.88; Постановление Правительства Российской Федерации № 277
1.4	Обеспеченность услугами общественного питания	Наличие точек общественного питания на вокзале; Санитарный паспорт; Охват обслуживаемости пассажиров (норма: чел/час)		ТУЖД ст 88; СанПиН 42-123-5774
1.5	Безопасность питьевой воды и продуктов питания	Наличие заключений санитарно-эпидемиологической службы; Наличие сертификатов на пищевую продукцию, реализуемую в точках общественного питания; Наличие заключений органов санитарного надзора о безопасности приготовленной пищи в точках общественного питания; Информация о соблюдении сроков хранения и реализации пищевой продукции в точках общественного питания		ГОСТ 2874-82 пп. 2 7.1; 2.7.2; 2.8, НД на пищевую продукцию; ГОСТ Р 51232-98, № ЦУВС-456; СанПиН 2 1.4559-96
1.6	Обеспеченность устройствами для сбора бытовых отходов и мусора	Наличие емкостей (контейнеров) для мусора (объем $м^3$ на 1 пассажира)		СНиП II-85-80
1.7	Условия содержания перронов, пешеходных мостов и пере-	Содержание в исправном состоянии, наличие освещенности, охраны общественного		ТУЖД ст 88; №ЦУО/4499; РД 3215-91;

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
	ходов	порядка, своевременная уборка		СП 2 5.12 20-98 р.3, СНиП 23-05-95
1.8	Обеспечение необходимых параметров микроклимата в зонах обслуживания пассажиров	Наличие систем отопления и вентиляции; (свежий воздух: 30 куб.м/ час на 1 чел.- в летнее время, 20 куб.м/час-зимой, весной, осенью, 60 куб.м/час-в помещениях без естественного освещения в любой сезон, 100 куб.м/час-на 1 билетную кассу (кабину), скорость движения воздуха 0,3 м/сек; концентрация пыли-не более 0,5 мг/куб.м); концентрация CO_2 (в зоне дыхания)-не более 0,1 %; рециркуляционный воздух должен быть очищен обеспыливающим и обеззараживающими фильтрами; относительная влажность воздуха 30-60%)		ПДК № 3086-84; СП 2.5.12.20-98
1.9	Требования к медицинскому контролю здоровья работников, связанных с обслуживанием пассажиров	Наличие документов, подтверждающих медицинский контроль (освидетельствование) персонала, медицинских книжек, наличие форменной и санитарной одежды		Приказ Минздрава СССР № 555; Приказы Минздрава России № 90, № 405
1.10	Квалификация обслуживающего персонала	Наличие документально оформленных сведений о квалификации персонала		Должностные инструкции, квалификационные требования
1.11	Полнота удовлетворения потребностей пассажиров в билетно-кассовом обслуживании	Количество билетных касс на объем пассажиров		Технологический процесс обслуживания
1.12	Полнота удовлетворения потребностей пассажиров в перевозке и доставке багажа	Обеспечение сохранности багажа (% претензий от общего объема перевозок (доставки) багажа), соблюдение сроков доставки багажа		Технологический процесс обслуживания

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
1.13	Уровень комфортности пребывания пассажира на железнодорожном вокзале	В течение года: удельный вес жалоб; наличие претензий; наличие судебных исков; Уровень культуры обслуживания - по балльной системе оценок; Данные социологического опроса пассажиров		ТУЖД, гл. V
1.14	Полнота медицинской первой помощи пассажирам и провожающим	Наличие на вокзалах медицинских пунктов, комнаты матери и ребёнка, комнат отдыха инвалидов Укомплектованность аптечек средствами оказания помощи и медикаментами для оказания первой медицинской помощи		№ЦУВС-576 Положение о мед пункте железнодорожного вокзала (станции)
1.15	Полнота организации охраны общественного порядка, личной безопасности и сохранности имущества пассажиров	Наряд ОВДТ на транспорте		
1.16	Обеспеченность санитарно-бытовыми услугами	Наличие санитарно-гигиенического оборудования и аксессуаров; Соответствие проектным нормам (количество единиц оборудования на 1000 человек)		СНиП 2 04 01-85; СНиП 2.04 02-84; СНиП 2.04 03-85; ГОСТ 12 1 005-88; СП 2.5 12.20-98 п.3.6, р.3
1.17	Пожаробезопасность	Наличие заключений пожарного надзора (инспекции) о соблюдении требований пожаробезопасности		ГОСТ 12 1 004-91 пп. 1.1;1.2,1.3, ППБ 01-93, №ЦУО-112
2	**Услуги по перевозке пассажиров 02 1200**			
2.1	Соответствие класса (категории) поезда стандартному уровню сервисного обслуживания	Соответствие нормативам обслуживания пассажирских поездов; Оценка Инспекцией МПС санитарно-технического со-		ОСТ 32-24-93 пп. 4.1-4.3, 5 1, 5 4-5 7, СП 2 5.12 20-98

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		держания вагонов, уровня обслуживания пассажиров, представляемых услуг в пути следования Графики обслуживания пассажирских вагонов персоналом поездных бригад		
2.2	Соответствие экипировки вагонов - ресторанов, для осуществления общественного питания при перевозках	Наличие точек общественного питания в поездах; Санитарный паспорт; Охват обслуживаемости пассажиров (количество провианта на 1 пассажира)		СП 2.5.12.20-98 р. V, п.5.3, приложение 3
2.3	Безопасность питьевой воды и пищевых продуктов	Наличие заключений санитарно - эпидемиологической службы МПС о готовности в рейс; Наличие заключений гигиенической экспертизы пищевых продуктов; Наличие сертификатов на пищевую продукцию, реализуемую при перевозке		ГОСТ 2874-82 пп. 2.7.1; 2.7.2; 2.8; № 2255-80; №ЦУВС-456; СанПиН 2.1.4.559-96
2.4	Соответствие подготовки пассажирских вагонов в рейс технологическому процессу, оснащенность пунктов экипировки	Наличие полной подготовки и экипировки пассажирских вагонов: наружная уборка вагонов; дезинфекционная обработка; ремонт внутреннего оборудования; смена фильтров принудительной вентиляции; уборка внутренних помещений вагонов; снабжение вагонов предметами съемного оборудования и чайной торговли; заправка водой и топливом, снабжение съемным инвентарем, мылом, туалетной бумагой;		СП 2.5.12.20-98 р. IV, р.V, п. 5.2.9; № ТК-140; ОСТ 32-24-93 п. 5;

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		наличие комплекта уборочного инвентаря; заправка дезраствором; обеспеченность постельными принадлежностями; Наличие заключения о приемке состава постоянно действующей комиссией; Наличие паспорта пункта экипировки		
2.5	Квалификация обслуживающего персонала	Наличие документально оформленных сведений об аттестации персонала на готовность к осуществлению перевозок пассажиров Отметка в личной медицинской книжке о зачёте по соответствующей подготовке		ОСТ 32-24-93 пп. 5.6.1; 5 6.2, 5.6.3; 5.6.8; ЦЛ-614; ЦЛ-610; СП 2 5 12.20-98 р.V
2.6	Оснащенность вагонов для перевозки инвалидов	Наличие условий для перевозки пассажиров-инвалидов: специальное купе; расположение дверей; наличие подъемника коляски; переговорная связь с проводником; приспособления и поручни для инвалида; специальное оборудование туалета;		СП 2 5 12 20-98 р V
2.7	Безопасность оборудования пассажирских вагонов (защита от травмоопасности)	Наличие документов, свидетельств, заключений о готовности вагонов пассажирского поезда в рейс		МПС ЦУО/4607 № 14ЦЗ № ЦУВС-19
2.8	Укомплектованность поездов средствами для оказания медицинской помощи в пути следования	Достаточность комплектования аптечек медикаментами и средствами оказания помощи Готовность поездных бригад к проведению противоэпидемических мероприятий		ОСТ 32-24-93 п.5.2 9
2.9	Пожаробезопасность	Наличие заключений пожарного надзора (инспекции) на транспорте о соблюдении		ГОСТ 12 1.004-91 п. 1 1; 1.2; ППБ 01-93, №ЦУО-112,

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		требований пожаробезопасности		№ЦУО-4607; ОСТ 32-24-93
3	**Услуги в пути следования поезда 02 1300**			
3.1	Полнота справочно-информационного обслуживания	Наличие информации о: расположении мест размещения пассажиров; маршруте; правилах внутреннего распорядка; аварийном оборудовании; факторах риска и мерах по его предупреждению; ассортименте оказываемых услуг Наличие удовлетворения запросов пассажиров по выдаче справок		ОСТ 32-24-93 п.5.4.1; 5.4.8; 5.4.9; 5.10 № ЦЛ-614 п. 3.1; 3.8
3.2	Помощь в размещении пассажиров на местах проезда	Выдача постельных принадлежностей; Замена мест (при необходимости); Обеспечение питьевой водой чаем не менее 3-х раз в сутки; Организация специальных купе для инвалидов или пассажиров с детьми		№ ЦЛ-614 п. 3.1; ОСТ 32-24-93 пп. 5.4.6; 5.6.10; ТУЖД ст. 86, 90
3.3	Текущее содержание салонов вагонов и туалетов	Содержание вагонов и туалетов в соответствии с санитарными нормами; Влажная уборка вагона - не менее 2-х раз в сутки; Уборка туалетов - не менее 4-х раз в сутки		ОСТ 32-24-93 п. 5.4; № ЦЛ-614 п. 3.1; СП 2.5.12 20-98 р.V, п. 5.2.10
3.4	Предоставление постельных принадлежностей, чайной продукции и чайных принадлежностей	Наличие отзывов пассажиров о предоставлении услуг		ОСТ 32-24-93; № ЦЛ-614
3.5	Обслуживание в ва-	Наличие отзывов пассажиров		СП 2 5.12.20-98

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
	гонах-ресторанах	о предоставлении услуг		
3.6	Оказание дополнительных услуг	Наличие: торговли сувенирами; печатной продукцией; предоставления телефонной связи; бронирования мест в гостинице пункта прибытия пассажира; Наличие отзывов пассажиров о предоставлении услуг		ОСТ 32-24-93 п. 5.4.12
3.7	Обеспечение необходимых параметров микроклимата, химических и бактериологических показателей внутренней среды вагона, соответствие шума и вибрации санитарным нормам	В салоне вагона: Температура в зимнее время осенью, весной: +18-22, летом +22-26 град. по Цельсию; Уровень шума при движении, освещённость, запылённость, кратность обмена воздуха в час, плавность хода – определяются техническими характеристиками вагонов		ОСТ 32-24-93 п. 5.5; СП 2.5.12.20-98 р. V, пп. 5.2.4-5.2.6, 5 2.8
3.8	Требования к личной гигиене персонала	Наличие документов (личных медицинских книжек), подтверждающих медицинский контроль (освидетельствование) персонала		Приказ Минздрава СССР № 555; Приказы Минздрава России № 90, № 405; СП 2 5.12.20-98 р. V
3.9	Готовность персонала к аварийно-спасательным работам при перевозках	Наличие документов, подтверждающих обученность и готовность персонала к работе в аварийных ситуациях		ОСТ 32-24-93 п 5.7; № ЦЛ-614 п 3.22 Типовая инструкция нач. поезда № ЦЛ-610; № ЦУВС-4609; Закон Р.Ф. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
3.10	Организация оказания медицинской помощи	Наличие отзывов пассажиров по части организации медицинской помощи		СП.2.5.12.20-9[illegible]
3.11	Полнота организации	Наряд ОВТД в поездах:		МПС-МВД

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
	охраны общественного порядка, личной безопасности и сохранности имущества пассажиров при перевозке	не менее 2 чел. на 12 час. следования поезда; не менее 3 чел. на срок более 12 час. следования поезда		№ ЦЛ-74-1/3682
4.	**Услуги по прибытию поезда к месту назначения 02 1400**			
4.1	Полнота удовлетворения потребностей пассажиров в получении и доставке багажа	Обеспечение сохранности багажа (% претензий от общего объема получателей багажа)		ТУЖД ст. 96 - 99
4.2	Полнота удовлетворения потребностей танзитных пассажиров в: оформлении проездных и багажных документов; организации размещения в гостиницах	Количество претензий к общему объёму оказания услуг		ТУЖД ст. 90; 91
4.3	Полнота справочно-информационного обеспечения прибывающих пассажиров и встречающих	Наличие информации о: перечне работ и услуг, их стоимость; времени отправления и прибытии поездов; стоимости проезда пассажиров и провоза излишней ручной клади, а также перевозки грузов, багажа и грузобагажа; работе и услугах при продаже проездных документов (билетов); сроках продажи проездных документов; предметах и вещах, запрещенных к перевозке в виде ручной клади, багажа и грузобагажа; предметах и вещах, запре-		ТУЖД, ст. 88, 89

№№ п/п	Наименование услуг, код ОКУН Характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации	Значения характеристик (количественные, качественные)	Метод оценки соответствия	Обозначение НД, номера пунктов настоящего стандарта, устанавливающих методы оценки соответствия
		щенных к хранению в виде ручной клади; времени работы билетных и багажных касс, товарных контор, камер хранения; времени прибытия на станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования; расположении вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, мест взвешивания ручной клади; порядке предоставлении мест в комнатах длительного отдыха и комнатах матери и ребёнка; категориях граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются льготы и преимущества; порядке обязательного и добровольного страхования; сервисных услугах, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности; наименовании и юридическом адресе железной дороги, которая уполномочена принимать претензии; медицинских пунктах (кабинетах), предприятиях связи, пунктах питания, а также туалетах на вокзалах; Наличие информации о маршрутах движения городского транспорта, адресах гостиниц и т.п.		

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменение	Номера листов (страниц)				Номер документа	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

gost.e-ecolog.ru