

---

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО  
«ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ТЕХНИКИ»**

---



**С Т А Н Д А Р Т  
О Р Г А Н И З А Ц И И**

**СТО  
ОПЖТ 18-  
2012**

---

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССОВ ПРОИЗВОДСТВА,  
ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА НА ЭТАПЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ПОДВИЖНОГО СОСТАВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

**Издание официальное**

**Москва  
НП «ОПЖТ»  
2012**

## **Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а объекты стандартизации и общие правила разработки и применения стандартов организаций установлены ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения»

### **Сведения о стандарте**

1 РАЗРАБОТАН Обществом с ограниченной ответственностью «Центр Технической Компетенции» (ООО «ЦТК»)

2 ВНЕСЕН Комитетом по нормативно-техническому обеспечению и стандартизации Некоммерческого партнерства «Объединение производителей железнодорожной техники»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Общего собрания Некоммерческого партнерства «Объединение производителей железнодорожной техники», протокол от 17 февраля 2012 г. № 13.

4 В настоящем стандарте реализованы положения Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

## Содержание

1	Назначение и область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	2
3	Термины, определения и сокращения.....	3
4	Организация взаимодействия Производителя, Владельца инфраструктуры, на которой производится эксплуатация подвижного состава, Эксплуатанта и Организаций по обслуживанию и ремонту.....	7
5	Требования к сервисным центрам.....	17
6	Контроль (надзор)	23
	Приложение А (справочное) Нормативные требования, регулирующие взаимо- отношения субъектов права на этапе эксплуатации ТСЖТ.....	25



**УТВЕРЖДЕН**

Решением Общего собрания НП «ОПЖТ»

Протокол от 17 февраля 2012 г. № 13

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

---

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССОВ ПРОИЗВОДСТВА,  
ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА НА ЭТАПЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОД-  
ВИЖНОГО СОСТАВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

---

Дата введения – 2011-03-01

**1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящий стандарт содержит основные положения, регулирующие процесс добровольного, на основе осознанной необходимости, оформления договорных отношений по взаимодействию производителей и предприятий по обслуживанию и ремонту (далее Организаций), в целях повышения безопасности эксплуатации железнодорожного транспортного комплекса, обеспечения выполнения показателей назначения и качества на стадиях жизненного цикла технических средств железнодорожного транспорта (ТСЖТ), исключая неквалифицированное обслуживание, применение контрафактных (не сертифицированных) комплектующих, а также и использование ТСЖТ за рамками показателей назначения.

1.2 Стандарт предназначен для применения на этапах жизненного цикла по ГОСТ Р 53336: «Эксплуатация» и «Модернизация» для организаций производителей железнодорожной техники в Некоммерческом партнерстве «Объединения производителей железнодорожной техники» (НП «ОПЖТ»).

1.3 Требования настоящего стандарта предназначены для применения в целях регулирования механизмов взаимоотношений участников железнодорожного комплекса, путем формирования требований при составлении взаимных договорных и прочих обязательств.

1.4 Положения настоящего стандарта подлежат применению всеми членами

НП «ОПЖТ», проголосовавшими за принятие стандарта на Общем собрании Партнерства или присоединившимися к ним из числа отсутствовавших на Общем собрании или проголосовавших ранее против принятия стандарта.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53336-2009 Цикл жизненный железнодорожного подвижного состава.

Общие требования

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 53480-2009 Надежность в технике. Термины и определения

ГОСТ 25866-83 Эксплуатация техники. Термины и определения

СТО ОПЖТ-11- 2009 Правила проведения сертификации подвижного состава на эксплуатационную пригодность

СТО ОПЖТ 15.3-2011 Системы менеджмента качества для организаций производителей железнодорожной техники. Рекомендации по обеспечению качества на этапе производства

СТО ОПЖТ 15.1-2011 Системы менеджмента качества для организаций производителей железнодорожной техники. Требования

СТО ОПЖТ 15.4-2011 Системы менеджмента качества для организаций производителей железнодорожной техники. Рекомендации по обеспечению качества на этапе проектирования и разработки

СТО ОПЖТ 15.2-2011 Система менеджмента качества для организаций производителей железнодорожной техники. Рекомендации по обеспечению качества процесса закупок

СТО ОПЖТ 15.5-2011 Системы менеджмента качества для организаций производителей железнодорожной техники. Рекомендации по обеспечению качества на этапе эксплуатации

### 3 Термины, определения и сокращения

#### 3.1 Термины и определения.

3.1.1 **производитель:** Организация, расположенная в определенном месте или местах, которая осуществляет такие стадии производства, оценки, проверки, обслуживания и хранения изделия, которые позволяют ей принять ответственность за постоянное соответствие изделия требованиям, установленным нормативными документами, применяемыми для подтверждения соответствия, и выполнять все обязательства, вытекающие из принятой на себя ответственности в рамках договора на поставку.

3.1.2 **техническое средство железнодорожного транспорта(ТСЖТ):** Технические и программные средства, используемые железными дорогами в целях выполнения, обеспечения и поддержания перевозочного процесса, а также иные технические и программные средства, используемые при обеспечении функционирования железнодорожных инфраструктур или оказании услуг в перевозках.

3.1.3 **гарантийные обязательства:** Обязательства поставщика перед заказчиком своими силами и средствами безвозмездно устранить отказы (дефекты) и несоответствия качеству и комплектности, выявленные в течение гарантийного срока эксплуатации (гарантийной наработки), иного использования товара.

#### 3.1.4

**отказ:** Потеря способности изделия выполнить требуемую функцию.

[ГОСТ Р 53480, статья 49]

#### 3.1.5

**эксплуатация:** Стадия жизненного цикла изделия, на которой реализуется, поддерживается и восстанавливается его качество

[ГОСТ 25866-83, статья 1]

#### 3.1.6

**качество:** Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

[ГОСТ Р ИСО 9000-2008 пункт 3.1.1]

**3.1.7 сервисный центр (СЦ):** Юридически самостоятельная организация предоставляющая, по поручению Производителя услуги по послепродажному обслуживанию своей продукции.

**3.1.8 эксплуатант:** Юридическое или физическое лицо, имеющее и использующее подвижной состав на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании.

**3.1.9 контрафактный материал или запасная часть:** Материал или запасная часть, поставляемые Организацией на рынок потребления железнодорожного транспортного комплекса не соответствующие стандартам, технической документации Производителя и не имеющая документа на право изготовления материала или запасной части от Производителя.

3.1.10

**работоспособное состояние:** Состояние изделия, при котором оно способно выполнить требуемую функцию при условии, что предоставлены необходимые внешние ресурсы.

**Примечание** — Изделие в одно и то же время может находиться в работоспособном состоянии для некоторых функций и в неработоспособном состоянии для других функций.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 24]

3.1.11

**продолжительность работоспособного состояния:** Интервал времени, в течение которого изделие находится в работоспособном состоянии.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 25]

3.1.12

**требуемое время:** Интервал времени, в течение которого потребитель требует,



чтобы изделие находилось в работоспособном состоянии.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 31]

### 3.1.13

**время готовности:** Интервал времени, в течение которого изделие находится в состоянии готовности.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 34]

### 3.1.14

**наработка:** Интервал времени, в течение которого изделие находится в состоянии функционирования.

**Примечание** — Нароботка может быть непрерывной величиной (продолжительность работы в часах, километраж пробега и т. л.) и дискретной величиной (число циклов, срабатываний, запусков и т. п.).

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 28]

### 3.1.15

**продолжительность неработоспособного состояния:** Интервал времени, в течение которого существует неработоспособное состояние.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 41]

### 3.1.16

**время до восстановления:** Интервал времени от момента отказа изделия до момента его восстановления

**Примечание** — Когда момент отказа не определен, то предполагают, что интервал времени начинается после обнаружения отказа.

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 83]

3.1.17

**трудоемкость технического обслуживания:** Суммарные продолжительности индивидуальных времен технического обслуживания, выраженные в часах, затраченные всем персоналом при выполнении действий технического обслуживания.  
[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 138]

3.1.18

**время обнаружения неисправности:** Часть оперативной продолжительности корректирующего технического обслуживания, потраченная на обнаружение неисправности.  
[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 150]

3.1.19

**административная задержка:** Задержка выполнения технического обслуживания вследствие административных причин.  
**Примечание** — Примером может быть ожидание разрешения доступа к изделию.  
[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 145]

3.1.20

**логистическая задержка:** Задержка вследствие необеспеченности ресурсами, необходимыми для проведения технического обслуживания, за исключением административной задержки.  
**Примечание** — Примерами могут быть поездка до места, ожидание запасных частей, специалистов, информации, неприемлемые условия окружающей среды.  
[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 146]

3.1.21

**время необнаруженной неисправности:** Интервал времени между отказом и обнаружением возникшей из-за него неисправности..

[ГОСТ Р 53480-2009 пункт 144]
-------------------------------

### **3.2 Сокращения**

ТСЖТ – техническое средство железнодорожного транспорта

НП «ОПЖТ» - Некоммерческое партнерство «Объединение производителей железнодорожной техники»

ТУ – технические условия;

ТО – техническое обслуживание;

ТР – текущий ремонт;

ЗР – заводской ремонт;

РЭ – руководство по эксплуатации;

СЦ – сервисный центр;

СНиП – строительные нормы и правила;

СанПин – санитарные правила и нормы;

СП – санитарные правила;

ПТЭ – правила технической эксплуатации;

БСО - бюро сервисного обслуживания

**4 Организация взаимодействия Производителя, Владельца инфраструктуры, на которой производится эксплуатация подвижного состава, Эксплуатанта и Организаций по обслуживанию и ремонту**

#### **4.1 Общие требования**

4.1.1 Организация и осуществление контроля соблюдения Федерального закона «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ, Федерального закона «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10.01.2003 года N 17-ФЗ, Технического регламента «О безопасности железнодорожного подвижного состава», Законодательства о труде, Правил и норм по безопасности движения (Приложение А).

Поставленная цель осуществляется путем решения следующих задач:

- осуществление контроля за правильным и своевременным использованием результатов расследования и учетом происшествий для повышения (улучшения) безопасности и надежности ТСЖТ;

- оснащение объектов железнодорожного транспортного комплекса стандами, приборами и приспособлениями, повышающими безопасность движения и техническую надежность подвижного состава и инфраструктуры;

- осуществление методического руководство по планированию содержания и ремонта подвижного состава с учетом требований безопасности движения и показателей надежности и качества ТСЖТ;

- организация и контроль безопасной эксплуатации ТСЖТ.

4.1.2 Для иммунитета от штрафных санкций Госнадзора необходимо:

- соблюдение Производителем, Владельцем инфраструктуры, Эксплуатантом и Организацией по обслуживанию и ремонту требований нормативных документов, норм технологии производства и эксплуатации;

- поддерживать на современном, высоком техническом уровне измерительную и испытательную базу;

- выполнять требования стандартов по организации и совершенствованию контроля производства и эксплуатации.

Ориентировочный перечень стандартов, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента «О безопасности железнодорожного подвижного состава» приведен в Приложении Б.

4.1.3 В общем случае в контракте на поставку ТСЖТ должны быть отражены:

- предмет контракта и объем поставки;
- цена и общая стоимость, включая необходимое оборудование, запасные части, инструменты, техническую документацию, и предоставляемых услуг;

- срок поставки;

- порядок инспектирования и испытаний ТСЖТ;

- вес, упаковка и маркировка;

- санкции за нарушения обязательств по контракту;
- гарантии;
- процедура решения вопросов в арбитраже;
- порядок (при необходимости) получения экспортных лицензий;
- страхование;
- форс мажорные - обстоятельства;
- общие положения.

## **4.2 Требования к Производителю**

Для предупреждения возникновения противоречий на этапе эксплуатации между производителем, Эксплуатантом и Организацией по обслуживанию и ремонту, Производитель должен включать в текст договора на поставку положения, ограничивающие его ответственность в случае не предоставления ему возможности обеспечить качество и безопасность поставленного ТСЖТ в эксплуатации в соответствии с договором о сервисном обслуживании. При отсутствии договора о сервисном обслуживании между Производителем, Эксплуатантом и Организацией по обслуживанию и ремонту вся ответственность за возможные последствия эксплуатации ТСЖТ ложится на Эксплуатанта и Организацию по обслуживанию и ремонту.

4.2.1 При полном выполнении Эксплуатантом ТСЖТ обязательств, взятых им на себя в соответствии с положениями раздела 6 настоящего стандарта, Производитель несет ответственность за безопасность и выполнение показателей назначения ТСЖТ в эксплуатации.

4.2.2 Производитель осуществляет выпуск продукции в соответствии с требованиями технических регламентов, стандартов, технических требований, технических условий и требованиями СТО ОПЖТ 15.3, СТО ОПЖТ 15.1, СТО ОПЖТ 15.2, СТО ОПЖТ 15.4, СТО ОПЖТ 15.5.

4.2.3 В соответствие с требованиями договоров на поставку Производитель

поставляет продукцию в комплекте с технической документацией, технологической оснасткой и необходимым специальным технологическим инструментом, технологическими картами обслуживания и ремонта агрегатов и узлов и нестандартным стендовым оборудованием.

4.2.4 Перед поставкой ТСЖТ Производитель осуществляет обучение эксплуатирующего персонала обслуживанию и ремонту, и по договору с Эксплуатантом и Организацией по обслуживанию и ремонту периодически, но не чаще одного раза в год, производит контроль знаний персонала.

4.2.5 Контракт на поставку ТСЖТ должен предусматривать право Производителя периодически контролировать соблюдение Эксплуатантом и ремонтными предприятиями, в том числе и предоставляющих услуги на основе аутсорсинга, правил эксплуатации, периодичности, технологии и объемов работ по обслуживанию и ремонту.

4.2.6 Производитель готовит и периодически актуализирует перечень организаций – поставщиков комплектующего оборудования, запасных частей и расходных материалов. Этот перечень должен быть доступным для всех участников железнодорожного транспортного комплекса.

4.2.7 Контракт на поставку ТСЖТ должен предусматривать право Производителя осуществлять периодический контроль используемых Эксплуатантом расходных материалов и запасных частей. При выявлении использования контрафактных материалов или запасных частей для обслуживания и ремонта Эксплуатант теряет гарантию на ТСЖТ и с Производителя снимается ответственность за возможные последствия эксплуатации ТСЖТ.

4.2.8 Производитель совместно с Эксплуатантом ведет сбор информации по надежности ТСЖТ, разрабатывает мероприятия по устранению недостатков и повышению надежности.

4.2.9 Производитель проводит постоянную работу по совершенствованию ТСЖТ и повышению его эксплуатационно-коммерческих и технических показателей, осуществляет модернизацию ТСЖТ на основании оценки безопасности, надеж-

ности и стоимости жизненного цикла. Модернизация эксплуатируемых ТСЖТ осуществляется по заявке Эксплуатанта.

4.2.10 Изменение номенклатуры расходных материалов, комплектующего оборудования, запасных частей и допуск их к эксплуатации проводит Производитель. Использование Эксплуатантом расходных материалов, комплектующего оборудования, запасных частей, не имеющих допуска к применению от Производителя, возлагает всю ответственность за возможные последствия эксплуатации ТСЖТ на Эксплуатанта.

4.2.11 Взаимоотношения между Производителем и СЦ:

а) взаимоотношения Производителя с СЦ устанавливаются и регулируются Договором на организацию сервисного обслуживания;

б) СЦ, имеющие различный статус, вправе рассчитывать на определенный, в соответствии со своим статусом, уровень поддержки со стороны Производителя;

в) программа аккредитации СЦ предусматривает также и предоставление Производителем следующих пакетов поддержки:

- **" стартовый;**

- **" стандартный;**

- **" эксклюзивный.**

г) всем организациям, выступающим в качестве сервисных агентов Производителя, предоставляется стартовый пакет поддержки, включающий информационную поддержку по запросу (технические консультации специалистов и предоставление отдельных документов, необходимых для выполнения сервисных услуг);

д) зарегистрированному СЦ Производителем предоставляется стандартный пакет поддержки, включающий:

- стартовый пакет поддержки;

- постоянную информационную поддержку (информационные бюллетени, извещения об изменениях, вносимых в изделия);

- размещение Производителем информации о СЦ в паспортах, руководстве по эксплуатации (РЭ), другой эксплуатационной документации;

- бесплатное обучение сотрудников СЦ Производителем;
- предоставление дополнительных скидок к отпускным ценам на (оговариваются договорами) запасные части (не менее 5 %).

е) при достижении СЦ статуса авторизованного ему может быть предложен эксклюзивный пакет поддержки, предусматривающий:

- стандартный пакет поддержки;
- увеличение скидок и льгот при расчетах с Производителем за приобретаемые запасные части (до 15 % - оговариваются договорами) в зависимости от достигнутых показателей;
- совместное участие в маркетинговых акциях.

#### **4.3 Требования к Владельцу инфраструктуры**

Владелец инфраструктуры оформляет договорные отношения с:

- поставщиками продукции для технологического комплекса инфраструктуры с указанием требований по качеству, надежности, безопасности и прочим показателям, обеспечивающим качество предоставляемых инфраструктурой потребителю услуг;

- организациями, обеспечивающими поддержание технологического комплекса инфраструктуры в работоспособном состоянии;

- с организациями, пользующимися услугами инфраструктуры, в том числе государственными и региональными властными структурами.

Для исключения противоречий между сторонами, вступающими в договорные отношения в договоре необходимо учитывать следующие положения:

- а) владелец инфраструктуры должен выполнять требования Федерального закона «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» в части безопасности движения и использования ТСЖТ в соответствии с ТУ на них. Не превышать установленные в ТУ и эксплуатационных документах нагрузки и эксплуатационные режимы (например, за счет завышенных норм массы поездов, предельных



осевых нагрузок и т.д.);

б) владелец инфраструктуры должен выполнять требования Федерального закона «О техническом регулировании» в части организации ремонта и обслуживания эксплуатируемых ТСЖТ в соответствии с требованиями эксплуатационной и ремонтной документации, поставленной Поставщиком;

в) владелец инфраструктуры (или его представитель) должен способствовать совершенствованию и развитию единой системы учета отказов технических средств с использованием комплексной автоматизированной системы учета, контроля устранения отказов технических средств и анализа их надежности;

г) владелец инфраструктуры должен осуществлять обучение и повышение квалификации персонала, проводить периодический контроль знаний.

#### **4.4 Требования к Эксплуатанту**

С целью исключения противоречий и конфликтных ситуаций на этапе эксплуатации при оформлении договоров с производителем ТСЖТ, с организациями, обеспечивающими техническое обслуживание и ремонт ТСЖТ, с организациями, обеспечивающими поставку необходимых расходных материалов и запасных частей с организациями, потребителями предоставляемых услуг, Эксплуатант ТСЖТ должен:

а) соблюдать требования законодательства, технических регламентов, стандартов, СНиП, СанПин, СП, ПТЭ, приказов и распоряжений Минтранса России, технических условий на ТСЖТ, эксплуатационной документации.

б) принимать на себя и осуществлять общее руководство и контроль функционирования системы взаимодействия Производителя – Владельца инфраструктуры – Организации по ремонту и обслуживанию, предусмотрев для этого необходимые ресурсы.

в) осуществлять контроль расследований и учета транспортных происшествий, в необходимых случаях участвует в расследовании, разрабатывает мероприя-

тия по предотвращению происшествий, допущенных по вине Эксплуатанта, и организует контроль своевременного выполнением этих мероприятий.

г) организовывать обучение и повышение квалификации эксплуатационного персонала и проводит периодический контроль знаний;

д) обобщать замечания и предложения по конструктивным недостаткам ТСЖТ и предъявлять предложения и претензии поставщику ТСЖТ.

е) по согласованию с Производителем устанавливать порядок обследования условий эксплуатации ТСЖТ и осуществлять контроль режимов работы ТСЖТ;

ж) осуществлять мониторинг всех технико-экономических показателей, характеризующих использование каждого из объектов ТСЖТ, учет потребления им расходных материалов, запасных частей и обеспечивает доступ производителя и организаций по ремонту и обслуживанию к этой информации. Способствовать совершенствованию и развитию единой системы учета отказов технических средств с использованием комплексной автоматизированной системы учета, контроля устранения отказов технических средств и анализа их надежности;

з) своевременно (по пробегу или календарным срокам, в соответствии с технической документацией) передавать ТСЖТ в ремонтные организации для выполнения соответствующих видов ТО или ТР.

и) использовать ТСЖТ в строгом соответствии с назначением, в обозначенных технической документацией условиях и режимах, подтверждаемых испытаниями по СТО ОПЖТ 11 - 2009;

к) проводить эксплуатационные испытания в целях подтверждения соответствия показателей надежности и жизненного цикла ТСЖТ требованиям технической документации. Если заявленные в технической документации показатели не подтвердились результатами испытаний, Эксплуатант должен потребовать от Производителя доведение показателей ТСЖТ до значений, указанных в технической документации за счет Производителя или снижения цены.

#### **4.5 Требования к Организациям по обслуживанию и ремонту**

4.5.1 На этапе эксплуатации Организации по обслуживанию и ремонту ТСЖТ оформляют договорные отношения с Производителем продукции, с Эксплуатантом и с организациями, обеспечивающими поставку необходимых расходных материалов, оборудования, и запасных частей.

4.5.2 С целью выполнения требований Федеральных законов «О техническом регулировании» и «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», а также технических регламентов в области железнодорожного транспорта, необходимо выполнять следующие условия:

а) вести техническую документацию в соответствии с требованиями стандартов, выполнять работу в соответствии с оригинальной технической документацией на ТСЖТ;

б) использовать в своей деятельности, приборы, оборудование, инструменты и технологии, рекомендованные Производителем или согласованные с ним;

в) осуществлять виды технического обслуживания и ремонта в объемах и с использованием технологий, указанных в технической документации, представленной Производителем ТСЖТ;

г) использовать в своей деятельности оборудование, технологии, инструменты, приспособления, запасные части, расходные материалы, указанные в эксплуатационной и ремонтной документации Производителя ТСЖТ или по согласованию с ним;

д) предоставлять возможность Производителю ТСЖТ осуществлять периодический (по согласованному графику) контроль рабочих мест, отделений, цехов на соответствие их предъявляемым требованиям, указанным в технологической, эксплуатационной и ремонтной документации Производителя;

е) при необходимости своевременно проводить переоснащение рабочих мест отделений, цехов и обучение рабочего персонала.

ж) организовать учет и контроль надежности ТСЖТ, выполненных плановых, неплановых и сверхобъемных работ ТСЖТ на ТО, ТР, ЗР. Обеспечить доступ к этой информации Производителя, должен способствовать совершенствованию и

развитию единой системы учета отказов технических средств с использованием комплексной автоматизированной системы учета, контроля устранения отказов технических средств и анализа их надежности;

#### **4.6 Распределение ответственности между Производителем, Организациями по обслуживанию и ремонту и Эксплуатантом за бюджет времени по элементам жизненного цикла ТСЖТ на этапе эксплуатации в расчетах комплексных показателей надежности**

4.6.1 Производитель ответственен за установление нормативных значений временных показателей:

- время пребывания ТСЖТ в работоспособном состоянии (продолжительность работоспособного состояния, требуемое время, время готовности);;
- время простоя на плановых видах ТО, ТР (продолжительность неработоспособного состояния, время до восстановления, трудоемкость технического обслуживания, время необнаруженной неисправности, кроме того для гарантийных ТСЖТ: административная задержка, логистическая задержка).

4.6.2 Организация по обслуживанию и ремонту ответственна за:

- время в ожидании восстановления (время необнаруженной неисправности, административная задержка, логистическая задержка);
- время восстановления работоспособности после отказа (трудоемкость технического обслуживания);
- время пребывания в работоспособном состоянии (продолжительность работоспособного состояния);
- время простоя на неплановом обслуживании, ремонте (продолжительность неработоспособного состояния);
- время простоя на плановых видах ТО, ТР (время до восстановления , продолжительность неработоспособного состояния);
- время логистических и административных задержек.

4.6.3 Эксплуатант ответственен за:

- время пребывания в работоспособном состоянии (продолжительность работоспособного состояния, наработка);

- время логистических и административных задержек.

#### 4.6.4 Владелец инфраструктуры ответственен за:

- время пребывания в работоспособном состоянии (продолжительность не функционирования, свободное время);

- время логистических и административных задержек.

## **5 Требования к сервисным центрам**

### **5.1 Цели и задачи сервисных центров**

5.1.1 Целью деятельности СЦ является удовлетворение потребностей Эксплуатанта в послепродажном обслуживании продукции Производителя, которое должно обеспечить:

- а) оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий Эксплуатанта к качеству поставляемой Производителем продукции;

- б) предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту поставленной продукции в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах максимально приближенных к Эксплуатанту;

- в) повышение конкурентоспособности продукции Производителя на региональных рынках сбыта;

- г) обеспечение устойчивой обратной связи Производителя с Эксплуатантом.

5.2.2 Достижение этой цели СЦ обеспечивает выполнением следующих задач:

- а) своевременным приобретением запасных частей и комплектующих, их доставкой и хранением;

- б) оказанием, при необходимости, дополнительных услуг Эксплуатанту (монтаж, пусконаладочные работы, модернизация и т.п.);

- в) сбором, накоплением, обработкой и предоставлением Производителю информации о качестве его продукции.

## **5.2 Основные положения**

5.2.1 Сервисные центры (СЦ) осуществляют производственную и маркетинговую деятельность и должны обладать соответствующей технической оснащённостью для проведения послепродажного обслуживания продукции.

5.2.2 Сервисное сопровождение в общем случае включает в себя:

а) Выполнение СЦ гарантийных обязательств Производителя в отношении его продукции (гарантийное обслуживание);

б) Выполнение специалистами СЦ различных видов послегарантийного ремонта продукции и ее составных частей (послегарантийное обслуживание).

5.2.3 Выполнение СЦ гарантийных обязательств Производителя включает в себя рассмотрение претензий Эксплуатанта продукции к ее качеству и комплектности в гарантийный период эксплуатации. По итогам рассмотрения претензий осуществляется их принятие или отклонение, а в случае принятия - ремонт или замена дефектной продукции на исправную за счет Производителя. Организация работ по выполнению гарантийных обязательств должна быть определена соответствующей инструкцией по порядку гарантийного и послегарантийного обслуживания.

5.2.4 Гарантийный ремонт представляет собой комплекс работ (операций), связанных с выполнением гарантийных обязательств, направленных на устранение неисправностей и отказов для восстановления утраченной в период гарантийного периода работоспособности продукции в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации.

5.2.5 Послегарантийные ремонты, осуществляемые за пределами гарантийного срока эксплуатации, представляют собой комплексы работ (операций), направленных на устранение отказов и восстановления работоспособности продукции и регламентируется эксплуатационной и ремонтной документацией Производителя продукции.

5.2.6 Руководство сервисным сопровождением продукции и координацию

взаимодействия всех Эксплуатантов, участвующих в его реализации, осуществляет сервисная служба Производителя, в лице бюро сервисного обслуживания (в дальнейшем - БСО).

### **5.3 Порядок выбора сервисных центров**

5.3.1 Формирование сети сервисных центров послепродажного обслуживания продукции Производителя на территории Российской Федерации и стран СНГ осуществляется на принципах регионального представительства и взаимовыгодного сотрудничества.

5.3.2 Целесообразность создания в конкретном регионе сервисного центра рассматривается сервисной службой Производителя, исходя из наличия среди потребителей спроса на услуги по сервисному сопровождению продукции Производителя.

5.3.2.1 После принятия решения о создании в конкретном регионе СЦ, Производителем (при необходимости) осуществляется поиск на этой территории организации-претендента, наиболее подходящей на эту роль из числа уже существующих в регионе специализированных сервисных или иных аналогичных организаций. Структура производственных мощностей будущего СЦ должна отвечать требованиям Производителя и существующим тенденциям в организации сервисного обслуживания продукции, а их объем должен удовлетворять потребностям Эксплуатантов в данном регионе. Поэтому, перед заключением договора на сервисное обслуживание, организация, претендующее на роль СЦ, подвергается процедуре обследования ее представителями сервисной службы Производителя на основании предоставленных претендентом пакета документов..

5.3.3 При положительных результатах аттестации организации-кандидата, вопрос о возможности заключения договора на сервисное обслуживание и о предоставлении ему статуса сервисного центра рассматривается и принимается по данному вопросу окончательное решение Производителем. В случае положительного решения Производитель готовит, подписывает и направляет аттестованному

предприятию договор, в который включаются права, обязанности и ответственность Производителя и СЦ. После подписания договора обоими сторонами он вступает в силу. Производитель выдает СЦ свидетельство о предоставлении ему полномочий своего СЦ с обязательным указанием области деятельности.

#### **5.4. Статусы сервисных центров**

5.4.1. В зависимости от продолжительности, интенсивности и результативности сотрудничества с Производителем, СЦ может иметь один из трех статусов и соответствующий ему уровень поддержки со стороны Производителя:

- сервисный агент;
- зарегистрированный сервисный центр;
- авторизованный сервисный центр.

5.4.2. К категории сервисных агентов относятся организации, эпизодически сотрудничающие с Производителем и выполняющие по его разрешению некоторые виды сервисного обслуживания по отдельным Договорам, в которых определяются разграничения ответственности, условия обеспечения качества и его контроля.

5.4.3. Чтобы стать зарегистрированным СЦ, организация, претендующая на этот статус, должно заявить об этом Производителю, оформив и направив в его сервисную службу заявку, пройти процедуру аттестации, заключить Производителем договор на организацию сервисного обслуживания, предусматривающий обязательную подготовку (обучение) специалистов аттестуемого СЦ на базе Производителя.

5.4.4. Для получения статуса авторизованного СЦ зарегистрированному СЦ необходимо подтвердить свою репутацию соблюдением следующих условий:

- функционирование в качестве зарегистрированного СЦ по всем направлениям аккредитации не менее одного года;
- отсутствие в течение указанного периода претензий со стороны Эксплуатантов к качеству предоставляемых услуг;
- точное соблюдение и выполнение всех требований Эксплуатанта по осуще-



ствлению сервисного сопровождения;

В случае длительного (не менее 3-х лет) выполнения СЦ перечисленных условий, ему могут быть предоставлены дополнительные права на оказываемые им сервисные услуги и скидки на поставляемые материалы, комплектующие и сервисное оборудование.

#### **6. Контроль (надзор).**

Контроль (надзор) за результатами взаимодействия Производителя, Организации обслуживания и ремонта и Эксплуатанта осуществляется Владелцем инфраструктуры на этапе допуска подвижного состава на инфраструктуру. При этом должны выполняться требования «Правил технической эксплуатации железных дорог» (Приложение 5 п.2, п.21, п.25 и п.26).

Контроль (надзор) также осуществляется представителями Ространснадзора. Порядок проведения этого вида контроля (надзора) определен Федеральным законом Российской Федерации от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"

## Приложение А

(справочное)

### Нормативные требования, регулирующие взаимоотношения субъектов права на этапе эксплуатации ТСЖТ

А.1 Взаимоотношения субъектов права на этапе эксплуатации ТСЖТ регулируются:

-ФЗ-184 от 27.12.2002 «О техническом регулировании»;

-ФЗ-17 от 09.02.2007 «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

ФЗ-184«О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к **продукции** или к **связанным с ними процессам**. В области железнодорожного транспорта закон регулирует взаимоотношения между производителем и покупателем **до ввода в эксплуатацию (выпуска в обращение)**. Действие ФЗ-184 заканчивается после перехода права собственности к покупателю ТСЖТ. В случае перепродажи ТСЖТ, действуют документы подтверждения соответствия, выданные производителю ТСЖТ.

Технические регламенты на этапе эксплуатации регламентируют:

- выполнение требований к эксплуатационной документации;
- выполнение требований к обучению ремонтного, обслуживающего и эксплуатационного персонала;
- выполнение требований к оборудованию для обслуживания и ремонта поставленных ТСЖТ;
- контроль и надзор за выполнением указанных требований.

А.3 Федеральный закон ФЗ-17 «О железнодорожном транспорте» устанавливает «...правовые, организационные и экономические условия функционирования железнодорожного транспорта общего пользования, основы взаимодействия организаций железнодорожного транспорта и выполняющих работы (услуги) на желез-

нодорожном транспорте индивидуальных предпринимателей с органами государственной власти и организациями других видов транспорта, а также основы государственного регулирования в области железнодорожного транспорта необщего пользования».

Основные нормативно - технические документы под действием ФЗ-17 следующие:

- Правила технической эксплуатации;
- Инструкция по сигнализации;
- Инструкция по движению поездов и маневровой работе,
- Инструкция по тормозам (Инструкция №277),
- Инструкция по допуску подвижного состава на инфраструктуру;
- Инструкция составителю поездов.

**А.4 Действие этих документов распространяется на организацию использования ТСЖТ при выполнении железнодорожным транспортом его основного назначения по перевозке грузов и пассажиров и техническое обеспечении этого процесса. Для подвижного состава требования этих документов распространяются на поезд или сцеп вагонов, перемещаемых по инфраструктуре с помощью тяговых подвижных единиц, требования к подвижным единицам для включения их в поезд и обеспечение безопасности движения. Эти объекты не являются объектами технического регулирования, поскольку они не являются объектами рынка и существуют только на время перевозки между пунктами инфраструктуры, где производится формирование, переформирование и расформирование поездов.**

Способами контроля и надзора выполнения требований ФЗ-17 могут быть:

- Добровольная сертификация эксплуатационной пригодности ТСЖТ производителем, подтверждающая заявленные показатели назначения, качества и безопасности ТСЖТ;
- Эксплуатационные испытания для оценки условий эксплуатации и выбора рациональной эксплуатации ТСЖТ;

- Отслеживание состояния и оценка выработки ресурса для не ремонтируемых ТСЖТ;
- Контроль и надзор за проведением работ по обслуживанию ремонтируемых ТСЖТ;
- Выполнение процедур допуска подвижного состава на инфраструктуру;
- Добровольная сертификация услуг перевозчиков пассажиров и грузов.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ изменения	Номера листов (страниц)				Дата утверждения изменения	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	измененных	замененных	НОВЫХ	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9