

---

**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 36-  
2017**

**ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТАМ ПО ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ УСЛУГ  
ПАССАЖИРАМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

**Издание официальное**

**Москва  
НП «ОПЖТ»  
2017**

## Предисловие

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 30 августа 2017 г. № 22.

4 В настоящем стандарте реализованы положения статей 3, 4, 21 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».

### 5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 21 Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту размещается в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Некоммерческого партнерства «Объединение производителей железнодорожной техники» в сети Интернет ([www.opzt.ru](http://www.opzt.ru)).*

## Содержание

1	Область применения .....	1
2	Нормативные ссылки .....	2
3	Термины и определения .....	2
4	Общие положения .....	4
5	Требования к экспертам .....	5
6	Права, обязанности и ответственность экспертов .....	9
7	Требования к подготовке экспертов .....	11
8	Аккредитация (аттестация) экспертов .....	14
9	Признание свидетельств экспертов .....	16
10	Инспекционный контроль за деятельностью аккредитованных (аттестованных) экспертов .....	17
Приложение А	(обязательное) Перечень специализаций экспертов для обучения в организациях по подготовке экспертов, аккредитованных в СДС ОПЖТ .....	19
Приложение Б	Перечень знаний по направлениям деятельности экспертов .....	20
Приложение В	(обязательное) Форма отчета кандидата в эксперты о прохождении стажировки .....	32
Приложение Г	(обязательное) Форма заявления на аккредитацию (аттестацию) в качестве эксперта в СДС ОПЖТ ...	33
Приложение Д	(обязательное) Форма сводной справки о кандидате в эксперты .....	34
Приложение Е	(обязательное) Форма аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) эксперта .....	35
Приложение Ж	(обязательное) Форма удостоверения эксперта .....	36
Приложение И	(обязательное) Форма Декларации эксперта СДС ОПЖТ .....	37
Приложение К	(обязательное) Кодекс профессиональной этики эксперта СДС ОПЖТ .....	38



**УТВЕРЖДЕН**

Решением Общего собрания НП «ОПЖТ»

Протокол от «30» августа 2017 г. № 22

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

---

**ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТАМ ПО ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ УСЛУГ  
ПАССАЖИРАМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

---

Дата введения - 2017-09-01

**1. Область применения**

1.1. Настоящий стандарт устанавливают основные требования, предъявляемые в Системе добровольной сертификации Объединения производителей железнодорожной техники (СДС ОПЖТ) к экспертам по оценке соответствия услуг пассажирам железнодорожного транспорта, их подготовке и порядку аккредитации (аттестации) в СДС ОПЖТ.

1.1 Настоящий стандарт предназначен для руководства в действиях и использования:

- органом по аккредитации при аккредитации (аттестации) экспертов и проведении инспекционного контроля за их деятельностью;

- организациями, осуществляющими подготовку экспертов при их подготовке;

- физическими лицами, претендующими на аккредитацию (аттестацию) в СДС ОПЖТ в качестве экспертов по оценке соответствия услуг пассажирам железнодорожного транспорта, при подготовке к аккредитации (аттестации) и проведении работ по оценке соответствия.

1.2 Положения настоящего стандарта подлежат применению всеми участвующими в процессах предоставления услуг пассажирам железнодорожного транспорта членами Некоммерческого партнерства «Объединение производителей железнодорожной техники» (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 ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

ГОСТ Р 56040-2014 Оценка соответствия. Требования к программам обучения экспертов по сертификации продукции, услуг, процессов

ГОСТ Р 56041-2014 Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

СТО ОПЖТ 04-2009 Требования к экспертам Системы добровольной сертификации Объединения производителей железнодорожной техники, их подготовке и порядку аккредитации

## 3 Термины и определения

3.1 **аккредитация (аттестация) (эксперта):** Официальное признание органом по аккредитации компетентности (способности) эксперта выполнять работы в определенной (заявленной) области деятельности по оценке соответствия в СДС ОПЖТ.

3.2 **орган по аккредитации:** НП «ОПЖТ» или иное юридическое лицо, определенное в соответствии с законодательством Российской Федерации в области аккредитации.

3.3 **эксперт (по оценке соответствия):** Специалист, обладающий необходимой квалификацией для проведения одного или нескольких видов работ

по оценке соответствия в СДС ОПЖТ и аккредитованный (аттестованный) на право их проведения.

**3.4 критерии аккредитации:** Требования, используемые органом по аккредитации, которым должен отвечать эксперт [как объект аккредитации (аттестации)], чтобы быть аккредитованным (аттестованным).

**3.5 область аккредитации:** Одна или несколько видов работ, на выполнение которых аккредитован (аттестован) эксперт.

**3.6 аттестация (эксперта):** Оценка соответствия эксперта (как объекта аккредитации) установленным критериям аккредитации.

**3.7 аттестат аккредитации (свидетельство об аттестации):** Документ, выдаваемый органом по аккредитации в установленном им порядке эксперту, и регистрирующий факт официального признания его компетентности в определенной области деятельности по оценке соответствия в СДС ОПЖТ.

**3.8 центр подготовки экспертов (ЦПЭ):** Укомплектованное квалифицированными специалистами и обладающее необходимой учебной базой компетентное юридическое лицо, аккредитованное в установленном порядке и осуществляющее подготовку экспертов СДС ОПЖТ.

**3.9 главный эксперт:** Эксперт, назначаемый для руководства группой аудита (проверки) при сертификации процессов предоставления услуг.

**3.10 кодекс профессиональной этики эксперта:** Этические нормы поведения, основанные на общечеловеческих правилах общения людей, соблюдения статуса «третьей стороны» и невмешательства в установленный порядок деятельности проверяемых организаций.

**3.11 компетентность:** Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

**Примечание** - Под способностью понимается соответствующее применение и проявление личных качеств во время проведения аудита.

3.12 **аудит:** Систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

3.13 **план аудита:** Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Другие термины и определения, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют ГОСТ ISO/IEC 17000 и ГОСТ Р ИСО 19011.

## 4 Общие положения

4.1 Эксперты по оценке соответствия услуг пассажирам железнодорожного транспорта проходят аккредитацию (аттестацию) в СДС ОПЖТ для проведения следующих видов работ:

- сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в междугородном и международном сообщении;
- сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в фирменных поездах;
- сертификация услуг по внутригородским и пригородным железнодорожным перевозкам пассажиров;
- сертификация услуг железнодорожных пассажирских вокзалов;
- сертификация систем менеджмента качества услуг пассажирам железнодорожного транспорта.

Перечень специализаций экспертов для обучения в аккредитованных в СДС ОПЖТ центрах подготовки экспертов приведен в приложении А.

4.2 Аккредитацию (аттестацию) экспертов до создания единой системы аккредитации (аттестации) экспертов в Российской Федерации осуществляет Центральный орган СДС ОПЖТ путем внесения их в Реестр СДС ОПЖТ с



выдачей аттестата аккредитации<sup>1</sup> (свидетельства об аттестации) и удостоверения установленного образца.

4.3 Эксперты осуществляют проведение работ по оценке соответствия услуг пассажирам железнодорожного транспорта в СДС ОПЖТ в качестве штатных сотрудников проводящих указанные работы аккредитованных организаций, а также могут лично привлекаться на договорной основе, в том числе к экспертизе документации, проведению инспекционного контроля за сертифицированными в СДС ОПЖТ объектами.

Эксперты могут также привлекаться на договорной основе организациями для проведения работ по внедрению и совершенствованию систем менеджмента, процессов предоставления услуг пассажирам, подготовке к сертификации. В этом случае эксперт не может участвовать в проведении работ по оценке соответствия в этих организациях в составе соответствующих комиссий и групп аудита (проверки).

4.4 Подготовку экспертов осуществляют ЦПЭ, аккредитованные в СДС ОПЖТ на право проведения этих работ<sup>2</sup>.

4.5 Целью обучения экспертов является изучение и усвоение ими необходимого теоретического материала по оценке соответствия для приобретения профессиональных знаний и необходимых практических навыков в выбранной области деятельности.

## **5 Требования к экспертам**

5.1 В качестве экспертов могут быть аккредитованы специалисты железнодорожного транспорта, промышленности, сферы услуг, научно-исследовательских, проектно-конструкторско-технологических и учебных организаций, а также любые другие физические лица, обладающие необходимой

---

<sup>1</sup> Допускается вместо аттестата аккредитации выдавать официальный документ Центрального органа СДС ОПЖТ, подтверждающий внесение эксперта в Реестр СДС ОПЖТ

<sup>2</sup> По решению Центрального органа СДС ОПЖТ могут быть признаны документы о прохождении специальной подготовки кандидатов в эксперты в ЦПЭ МИИТ и Росстандарта

компетентностью, прошедшие специальную подготовку и отвечающие требованиям, установленным настоящим стандартом.

5.2 Эксперт должен быть финансово и административно независим от исполнителей и потребителей услуг, а также организаций, которые являются объектом его деятельности.

Условия работы эксперта должны исключать возможность оказания на него со стороны заинтересованных физических или юридических лиц коммерческого, финансового, административного или иного давления, способного повлиять на результаты проводимых работ. В своей деятельности эксперт должен руководствоваться положениями ГОСТ Р 56041 и ГОСТ Р ИСО 19011.

5.3 Кандидат в эксперты должен иметь:

- законченное высшее образование, соответствующее выбранному виду деятельности (специализации);

- практический стаж работы после окончания высшего учебного заведения не менее 5 лет в организации, предоставляющей услуги пассажирам, из них не менее 2-х лет в области стандартизации, оценки соответствия и (или) управления качеством, соответствующий выбранным видам деятельности (специализации), на право осуществления которых он претендует.

5.4 Эксперт должен обладать следующими качествами:

- умением анализировать, логически обосновывать, твердо и аргументированно отстаивать свое мнение;

- творческой инициативой и способностью реалистически воспринимать ситуацию и принимать правильные решения в сложной обстановке;

- способностью понимать и оценивать роль частных факторов в оценке объекта в целом;

- объективностью, ответственностью, принципиальностью, доброжелательностью, способностью к общению;

- углубленными специальными знаниями в выбранной области деятельности.

5.5 Эксперт должен в своей деятельности соблюдать следующие принципы:

- этичность поведения, не конфликтность, ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность;

- беспристрастность, обязательство представлять правдивые и точные отчеты. Выводы, заключения и записи по результатам проверок должны правдиво и точно отражать деятельность по проверкам. Неразрешенные проблемы или разногласия между группой аудита (проверки) и проверяемой организацией должны отражаться в отчетах (актах) о результатах проверок;

- профессиональная осмотрительность, заключающаяся в прилежании и умении принимать правильные решения при проведении проверок. Профессиональная осмотрительность экспертов должна соответствовать важности выполняемого задания и доверительности со стороны проверяемых организаций и других заинтересованных сторон. Важным фактором является необходимая компетентность;

- независимость, как основа беспристрастности и объективности заключений по результатам проверок. Эксперты должны быть независимы в своей деятельности и свободны от предубеждений и конфликтов интересов. Эксперты должны сохранять объективное мнение во время всего процесса проверки с целью обеспечения того, что в основе выводов и заключений находятся только свидетельства аудита (проверки);

- подход, основанный на объективных свидетельствах, являющийся разумной основой для достижения надежных и воспроизводимых заключений по результатам аудитов (проверок) в процессе систематического контроля. Свидетельство аудита (проверки) должно быть основано на выборках существующей информации, поскольку проверка осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Правильное использование выборок тесно связано с доверием, с которым будут относиться к заключениям по результатам аудита (проверки).

## СТО ОПЖТ 36-2017

5.6 Эксперт должен быть в состоянии использовать эти качества и принципы для того, чтобы:

- беспристрастно собирать и оценивать фактические данные;
- постоянно помнить о целях аудита (проверки), не реагируя на посторонние помехи и возможное противодействие со стороны персонала проверяемой организации и вышестоящих организаций;
- постоянно оценивать достоверность и качество получаемой информации и эффективность взаимодействия с персоналом в ходе аудита (проверки);
- строить свое общение с персоналом в ходе аудита (проверки), исходя из наилучшего достижения целей аудита (проверки);
- с пониманием относиться к национальным обычаям региона, в котором производится аудит (проверка);
- адекватно и эффективно реагировать в напряженных ситуациях;
- на основании наблюдений, сделанных в ходе аудита (проверки), приходиться к объективным заключениям;
- не менять сделанных заключений в зависимости от оказываемого давления, не основанного на фактах.

5.7 Главный эксперт, назначаемый в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011, должен дополнительно обладать достаточным опытом проведения аудитов (проверок) (участвовать не менее чем в трех аудитах (проверках) в качестве эксперта), необходимым умением руководить, требуемым для осуществления аудита (проверки) в полном соответствии с правилами процедуры и положениями ГОСТ Р ИСО 19011.

5.8 Компетентность экспертов должна постоянно поддерживаться на должном уровне путем:

- регулярного участия в аудитах (проверках) и инспекционном контроле;
- обучения с целью повышения квалификации (периодичность обучения определяется сроком действия свидетельства о специальном обучении);

- самостоятельного повышения уровня профессиональных знаний по выбранному направлению деятельности;

- анализа работы экспертов, проводимого органом по аккредитации.

5.9 Анализ поддержания должного уровня компетентности экспертов проводится органом по аккредитации на основании личного дела эксперта и представляемых им ежегодных отчетов.

5.10 Перечень знаний по выбранному направлению деятельности эксперта с учетом [1-3] приведен в приложении Б.

## **6 Права, обязанности и ответственность экспертов**

6.1 Эксперт имеет право:

- знакомиться с необходимой документацией и общаться с персоналом объекта аудита (проверки);

- запрашивать любую дополнительную необходимую для целей аудита (проверки) информацию об объекте подтверждения соответствия;

- отказаться от участия в аудите (проверке), если документы объекта аудита (проверки) изложены на национальном языке, которым он не владеет, и члены группы аудита (проверки) не обеспечены квалифицированным переводом на всех этапах аудита (проверки), при имеющемся конфликте интересов, личной заинтересованности в результатах проверки, невозможности противодействия оказываемому давлению по принятию решения;

- руководить стажировками кандидатов в эксперты;

- обращаться в орган по сертификации и в Центральный орган СДС ОПЖТ в случае оказания на него давления заинтересованными сторонами, главным экспертом или иными лицами.

6.2 Эксперт обязан:

- участвовать в аудитах (проверках) строго в соответствии со своей специализацией, указанной в аттестате аккредитации (свидетельстве об аттестации, удостоверении эксперта);

## СТО ОПЖТ 36-2017

- строго соблюдать установленные в СДС ОПЖТ правила и Кодекс профессиональной этики эксперта (приложение К);
- отказаться от участия в группе аудита (проверки), если он принимал участие в работах по внедрению и совершенствованию систем менеджмента, процессов предоставления услуг или подготовке к сертификации в проверяемой организации;
- действовать в установленных рамках проводимых аудитов (проверок) (плана аудита);
- рационально и эффективно планировать и выполнять возложенные на него функции;
- обеспечивать максимальную объективность и достоверность результатов аудитов (проверок);
- поддерживать в порядке и обеспечивать сохранность документов, относящихся к аудиту (проверке);
- во всех случаях соблюдать этические нормы, быть сдержанным и уравновешенным, не допускать конфликтных ситуаций;
- сотрудничать с главным экспертом и оказывать ему необходимую поддержку;
- сообщать главному эксперту обо всех существенных препятствиях, возникающих в ходе аудита (проверки), для принятия им соответствующих решений, при необходимости доклада руководству органа по сертификации или в Центральный орган СДС ОПЖТ;
- обеспечивать конфиденциальность полученной в результате аудита (проверки) информации;
- представлять в орган по аккредитации ежегодный отчет о своей деятельности в качестве эксперта.

### 6.3 Главный эксперт обязан:

- устанавливать квалификационные и профессиональные требования к экспертам, привлекаемым к проведению аудита (проверки);

- следить за соблюдением требований и директив, относящихся к проводимому аудиту (проверке);
- сообщать руководству органа по сертификации или в Центральный орган СДС ОПЖТ о всех существенных препятствиях, возникающих при проведении аудита (проверки);
- ясно, убедительно и своевременно отчитываться о результатах аудита (проверки) с предоставлением сведений об оценке работы экспертов и стажеров;
- обеспечивать соблюдение членами группы аудита (проверки) конфиденциальности полученной информации.

#### 6.4 Эксперт несет ответственность за:

- строгое соблюдение установленных в СДС ОПЖТ правил;
- добросовестное исполнение своих обязанностей;
- неиспользование при необходимости своих прав и полномочий;
- качество стажировки стажирруемых им кандидатов в эксперты;
- использование своего служебного положения в корыстных целях.

## **7 Требования к подготовке экспертов**

7.1 Обучение экспертов проводится по программам, принятым в СДС ОПЖТ и утвержденным Центральным органом СДС ОПЖТ с учетом требований ГОСТ Р 56040. Объем знаний, полученных кандидатом в эксперты после обучения по этим программам, должен обеспечивать необходимый уровень их компетентности в выбранной области деятельности.

7.2 Обучение в пределах утвержденных программ проводится без отрыва от работы, с отрывом от работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным планам. Продолжительность обучения и режим занятий определяется учебным планом, объем обучения, подтверждаемого удостоверением, должен быть от 72 до 108 академических часов, подтверждаемого свидетельством - свыше 108 часов.

Обучение включает изучение теоретического материала, сдачу экзаменов, а также написание и защиту итоговой работы.

На обучение принимаются лица, имеющие высшее образование и опыт работы в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

7.3 В случае успешного прохождения кандидатом в эксперты курса теоретического обучения обучающая организация выдает ему свидетельство установленного образца о прохождении специального обучения.

Наличие свидетельства позволяет кандидату в эксперты принимать участие в реальных проверках при проведении работ по оценке соответствия в качестве стажера<sup>3</sup>.

7.4 После успешного завершения обучения кандидат в эксперты должен пройти стажировку. Целью стажировки кандидатов в эксперты является углубление их профессиональных знаний и практических навыков в выбранной области деятельности, а также проверка способности кандидатов выполнять работы по оценке соответствия и оформлять их результаты в реальных условиях.

7.5 Стажировка кандидатов в эксперты должна проходить в процессе проведения конкретных работ по оценке соответствия в СДС ОПЖТ в соответствии с заявленной специализацией.

7.6 Для аккредитованных (аттестованных) действующих экспертов процесс обучения может быть проведен по сокращенной программе или в виде самоподготовки. Решение в каждом конкретном случае принимает Центральный орган СДС ОПЖТ.

7.7 Стажеру могут поручаться все виды работ, которые выполняют аккредитованные (аттестованные) эксперты при проведении проверок.

Кандидат в эксперты по оценке соответствия должен в процессе стажировки принимать непосредственное участие в процедурах оценки соответствия от рассмотрения заявки до оформления сертификата соответствия. Общая продолжительность одной стажировки кандидата в эксперты по сертификации

---

<sup>3</sup> В порядке исключения по решению Центрального органа СДС ОПЖТ допускается прохождение стажировок до получения свидетельства



услуг должна быть не менее 3 дней, систем менеджмента качества услуг - не менее 10 дней.

7.8 Кандидат в эксперты, претендующий на аккредитацию (аттестацию) в СДС ОПЖТ, должен принять участие не менее, чем в 3-х проверках по выбранной специализации.

7.9 Координацию работ по организации стажировок прошедших обучение кандидатов в эксперты осуществляет Центральный орган СДС ОПЖТ, для чего кандидат в эксперты должен подать письменную заявку произвольной формы с указанием выбранной специализации согласно приложению А и представить заверенные копии:

- диплома об окончании высшего учебного заведения;
- свидетельства о прохождении специального обучения;
- трудовой книжки (выписку из трудовой книжки, листок по учету кадров и др.).

Заявка на организацию стажировок подлежит регистрации в Центральном органе СДС ОПЖТ.

Допускается самостоятельная организация стажировок самим кандидатом в эксперты.

7.10 Стажировка проводится с отрывом от основной работы. Продолжительность стажировки определяется фактической продолжительностью процедур, в которых участвуют кандидаты в эксперты.

По окончании стажировки кандидат в эксперты составляет отчет о прохождении стажировки по форме приложения Б.

7.11 Раздел отчета «Перечень работ, выполненных кандидатом в эксперты» должен содержать следующие сведения:

- наименование и обозначение объекта сертификации (аккредитации, испытаний);

- наименование и обозначение рассмотренных документов, представленных заявителем, со ссылкой на нормативные документы СДС ОПЖТ, на основании которых эти документы были представлены;

- наименование и обозначение порядка сертификации, в соответствии с которым проводился аудит (проверка);

- наименование и обозначение нормативных документов, на соответствие которым проводился аудит (проверка), с указанием обоснования ограничений при аудите (проверке), если таковые имелись;

- сведения об отборе образцов, где это необходимо (сколько отобрано, каким образом и на основании каких документов);

- применявшееся испытательное оборудование и средства измерений, сведения об их аттестации и поверке;

- выводы (со ссылками на нормативные документы, на соответствие которым были сделаны выводы), сделанные в ходе экспертизы и (или) аудита (проверки).

Достоверность сведений отчета о прохождении стажировки удостоверяет руководитель стажировки.

## **8 Аккредитация (аттестация) экспертов**

8.1 Кандидаты в эксперты до аккредитации должны пройти специальную подготовку, включающую:

- обучение в организации, осуществляющей подготовку экспертов, по выбранному направлению деятельности;

- прохождение не менее 3-х стажировок<sup>4</sup>.

8.2 Аккредитация экспертов предусматривает следующие основные этапы:

- представление заявления с необходимым комплектом документов;

- экспертиза документов;

---

<sup>4</sup> По решению Центрального органа СДС ОПЖТ допускается зачет в качестве стажировки участия в разработке нормативных документов, связанных с выбранным направлением деятельности кандидата в эксперты

- рассмотрение кандидатуры эксперта (очное или заочное) комиссией Центрального органа СДС ОПЖТ по аккредитации (аттестации) экспертов;
- регистрация и выдача аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) и удостоверения эксперта (при положительном решении комиссии Центрального органа СДС ОПЖТ).

8.3 После прохождения всех стажировок кандидат в эксперты должен представить в Центральный орган СДС ОПЖТ комплект документов, включающий:

- заявление (приложение В);
- копию документа об окончании высшего учебного заведения;
- копию документа установленного образца о прохождении специального обучения;
- выписку из трудовой книжки;
- отчеты о прохождении стажировок (приложение Б);
- сводную справку о кандидате в эксперты (приложение Г);
- копии дипломов об ученой степени, звании (при наличии).

8.4 Экспертизу представленных документов проводит Центральный орган СДС ОПЖТ. По решению руководителя Центрального органа СДС ОПЖТ проводится предварительное собеседование (аттестация) с кандидатом в эксперты на комиссии Центрального органа СДС ОПЖТ по аттестации экспертов. После анализа результатов экспертизы документов и результатов предварительного собеседования (если оно проводилось) разрабатывается экспертное заключение, которое должно содержать оценку соответствия кандидата в эксперты установленным настоящим стандартом требованиям.

8.5 Постоянно действующая комиссия Центрального органа СДС ОПЖТ по аттестации экспертов рассматривает экспертное заключение и проводит (при необходимости) собеседование с кандидатом в эксперты.

По результатам рассмотрения экспертного заключения и собеседования (если оно проводилось) комиссия Центрального органа СДС ОПЖТ по аттеста-

ции экспертов принимает протокольное решение, которое доводится до сведения кандидата в эксперты.

8.6 После принятия комиссией Центрального органа СДС ОПЖТ по аттестации экспертов положительного решения оформляется и регистрируется в Реестре СДС ОПЖТ аттестат аккредитации (свидетельство об аттестации) эксперта (приложение Д)<sup>5</sup> и выписывается удостоверение эксперта (приложение Ж). В случае отрицательного решения заявителю направляется мотивированный отказ в аккредитации (аттестации). Выдача заявителю аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) и удостоверения осуществляется руководством Центрального органа СДС ОПЖТ после подписания заявителем декларации по форме приложения И.

Аттестат аккредитации (свидетельство об аттестации) и удостоверение эксперта вступают в действие с момента регистрации в Реестре СДС ОПЖТ.

Срок действия аттестата аккредитации не может превышать 5-ти лет.

8.7 Представленные заявителем документы, материалы аттестации и экспертизы документов подшиваются в личное дело эксперта и хранятся в установленном порядке.

8.8 Ежегодно эксперт должен представлять в Центральный орган СДС ОПЖТ отчет о своей работе, как эксперта, за прошедший год в установленном порядке.

## **9 Признание свидетельств экспертов**

9.1 Решение о признании свидетельств (аттестатов, сертификатов и иных документов) экспертов принимает Центральный орган СДС ОПЖТ.

9.2 Рассмотрению на предмет признания подлежат свидетельства экспертов, выданные:

- в рамках международных систем сертификации, к которым присоединилась Российская Федерация;

---

<sup>5</sup> Допускается вместо аттестата аккредитации выдавать официальный документ Центрального органа СДС ОПЖТ, подтверждающий внесение эксперта в Реестр СДС ОПЖТ

- в рамках зарубежных систем сертификации, имеющих соответствующие соглашения с СДС ОПЖТ;

- в рамках отечественных систем сертификации, имеющих соответствующие соглашения с СДС ОПЖТ.

9.3 Порядок признания определяется соответствующими соглашениями. При этом Центральный орган СДС ОПЖТ вправе при осуществлении признания провести повторную аттестацию экспертов.

## **10 Инспекционный контроль за деятельностью аккредитованных (аттестованных) экспертов**

10.1 Инспекционный контроль за деятельностью аккредитованных экспертов в течение всего срока действия аттестата аккредитации проводит Центральный орган СДС ОПЖТ путем анализа отчетов, представляемых экспертами, и проведения, при необходимости, дополнительной аттестации экспертов.

10.2 По результатам инспекционного контроля действие аттестата аккредитации эксперта может быть прекращено в случаях:

- неоднократно повторяющихся нарушений установленных в СДС ОПЖТ правил при проведении работ по оценке соответствия, в том числе Кодекса поведения эксперта;

- отсутствия у эксперта практической деятельности по своей специализации, указанной в аттестате аккредитации (свидетельстве об аттестации), в течение двух лет;

- отрицательного результата дополнительной аттестации эксперта.

10.3 Решение о прекращении действия аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) принимает Центральный орган СДС ОПЖТ и извещает об этом эксперта и организацию, в которой он работает. Эксперт, действие аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) которого прекращено, исключается из Реестра СДС ОПЖТ.

10.4 Возобновление аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) осуществляется в порядке, установленном настоящим стандартом для первичной аккредитации (аттестации).

## **СТО ОПЖТ 36-2017**

10.5 Аккредитация (аттестация) эксперта на новый срок проводится путем повторной аттестации эксперта с учетом результатов инспекционного контроля.

При этом выдаются новые аттестат аккредитации (свидетельство об аттестации) и удостоверение эксперта. Порядковый номер объекта регистрации остается неизменным.

**Приложение А**  
(обязательное)  
**Перечень специализаций экспертов**  
**для обучения в организациях по подготовке экспертов, аккредитованных**  
**в СДС ОПЖТ<sup>6</sup>**

<b>Код</b>	<b>Наименование специализации<sup>7</sup></b>
23УП01	Сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в фирменных поездах и международном сообщении
23УП02	Сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения
23УП03	Сертификация услуг по внутригородским и пригородным железнодорожным перевозкам пассажиров
23УП04	Сертификация услуг железнодорожных пассажирских вокзалов
24МУП	Сертификация систем менеджмента качества услуг пассажирам железнодорожного транспорта

<sup>6</sup> Специализации экспертов гармонизированы со специализациями, принятыми в СТО ОПЖТ 04

<sup>7</sup> Эксперт может быть обучен и аккредитован одновременно по нескольким специализациям, которые должны быть вписаны в аттестат аккредитации (свидетельство об аттестации).

**Приложение Б**  
(обязательное)

**Перечень знаний по направлениям деятельности экспертов**

<b>ПЕРЕЧЕНЬ ЗНАНИЙ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКСПЕРТОВ</b>
<b>23УП01 Сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в фирменных поездах и международном сообщении</b>
Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон
Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагона
Размещение пассажиров в вагоне в соответствии с их проездными документами
Выполнение работ в поездах при приемке и сдаче смены
Своевременное уведомление пассажиров поезда о прибытии в пункт назначения
Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне поезда
Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне поезда
Контроль нагрева букс вагона поезда
Проверка исправности ручного тормоза вагона поезда
Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения поезда
Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ
Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагона поезда в пути следования
Обеспечение пассажиров поезда охлажденной питьевой водой
Оказание пассажирам поезда оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем типу, классу вагона и категории поезда
Содержание в чистоте столовой и чайной посуды вагона поезда
Уборка вагона поезда влажная
Уборка вагона поезда сухая
Уборка туалетов вагона поезда с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов
Отопление вагона поезда в зимнее время года
Очистка ото льда и снега подножек вагона поезда, переходных площадок, подвагонного оборудования
Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона поезда в пути следования
Чистка топки котла и зольника кипятильника вагона поезда от золы и шлака
Заправка и уборка постельного белья в спальнях вагонов поезда
Оказание первой помощи пассажирам
При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и про-



дуктов чайной торговли вагона поезда и их сдача на соответствующие склады
Навешивание на вагон поезда порядковых номеров и маршрутных указателей (электронных информационных панелей)
Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности
Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных лиц в установленном порядке
Проверка сохранности пломб на потолочных люках
Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов
Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей
Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона поезда по инвентарной описи и накладным
Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона поезда по инвентарной описи и накладным
Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда
Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей в пути следования поезда
Ограждение поезда в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути
Действующие методики (стандарты) при обслуживании пассажиров фирменного поезда и поезда международного сообщения
Действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров
Оказание первой помощи пассажирам
Пользование оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров поезда в нештатных и аварийных ситуациях
Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Технологический процесс подготовки обслуживаемого поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
ТК-140 Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс
ЗЦЗ от 26.04.01 г. Нормативы обслуживания пассажирских вагонов поездными

бригадами в пути следования
Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
Правила оказания первой помощи
Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
Порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов
Порядок ведения проездных документов, квитанций
Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286)
Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286) в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах и поездах международного сообщения
ОСТ 32-24-93 Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах
Инструкция проводника пассажирского вагона (утв. распоряжением АО «ФПК» от 27 апреля 2015 г. № 515р)
Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде
ЦЛ-ЦУО-448 от 4.04.97 г. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов
Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда
Оказание помощи пассажирам поезда международного сообщения при заполнении таможенных деклараций, миграционных карт
Продажа пассажирам поезда международного сообщения плацкарт и оформление доплатных квитанций в соответствии с действующим тарифом международного сообщения
Информирование пассажиров поезда международного сообщения о правилах

поведения и порядке прохождения контроля в пунктах пропуска
Взаимодействие с работниками иностранных железных дорог по маршруту следования в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде международного сообщения
Международные соглашения, регламентирующие пассажирские перевозки железнодорожным транспортом между Российской Федерацией и иностранными государствами
Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении
Положение о пассажирском поезде международного сообщения
Соглашение о международном пассажирском сообщении
Основные таможенные, пограничные и валютные положения законодательства, действующего в государствах, через которые следует поезд или вагон
<b>23УП02 Сертификация услуг железнодорожного транспорта по перевозке пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения</b>
Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда местного сообщения и дальнего следования
Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагона поезда местного сообщения и дальнего следования
Размещение пассажиров в вагоне поезда местного сообщения и дальнего следования в соответствии с их проездными документами
Выполнение работ в вагонах поезда дальнего следования и местного сообщения при приемке и сдаче смены
Своевременное уведомление пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования о прибытии в пункт назначения
Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне поезда местного сообщения и дальнего следования
Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне поезда местного сообщения и дальнего следования
Контроль нагрева букс вагона поезда местного сообщения и дальнего следования
Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме необходимом для выполнения работ
Навешивание на вагон поезда местного сообщения и дальнего следования порядковых номеров и маршрутных указателей (электронных информационных панелей)
Проверка исправности ручного тормоза вагона поезда местного сообщения и дальнего следования
Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения поезда местного сообщения и дальнего следования
Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагона поезда

## СТО ОПЖТ 36-2017

местного сообщения и дальнего следования в пути следования
Обеспечение пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования охлажденной питьевой водой
Содержание в чистоте столовой и чайной посуды в вагоне поезда местного и дальнего сообщения
Уборка вагона поезда местного сообщения и дальнего следования влажная
Уборка вагона поезда местного сообщения и дальнего следования сухая
Уборка туалетов вагона поезда местного сообщения и дальнего следования с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов
Отопление вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в зимнее время года
Очистка ото льда и снега подножек вагона поезда местного сообщения и дальнего следования, переходных площадок, подвагонного оборудования в пути следования
Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в пути следования
Чистка топки котла и зольника кипятильника вагона поезда местного сообщения и дальнего следования от золы и шлака
Заправка и уборка постельного белья в пассажирских и скорых поездах дальнего следования по просьбе пассажиров спальных вагонов
Оказание первой помощи пассажирам
При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли поезда местного сообщения и дальнего следования и их сдача на соответствующие склады
Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности
Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных лиц в установленном порядке
Проверка сохранности пломб на потолочных люках
Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов
Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей
Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда местного сообщения и дальнего следования по инвентарной описи и накладным
Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда местного сообщения и дальнего следования по инвентарной описи и накладным
Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда местного сообщения и дальнего следования
Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в пути следования поезда
Ограждение поезда в соответствии с действующими нормативными правовыми актами при вынужденной остановке поезда местного сообщения и дальнего

следования на участке железнодорожного пути
Действующие методики при обслуживании пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в поездах дальнего сообщения
Оказание первой помощи пассажирам
Пользование оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров, в нештатных и аварийных ситуациях
Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок
Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Правила оказания первой помощи
ЗЦЗ от 26.04.01 г. Нормативы обслуживания пассажирских вагонов поездными бригадами в пути следования
Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
ТК-140 Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс
Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473)
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286) в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286)
Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
Инструкция проводника пассажирского вагона (утв. распоряжением АО «ФПК» от 27 апреля 2015 г. № 515р)
Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пас-

сажиров на железнодорожном транспорте
Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111)
Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
ЦЛ-ЦУО-448 от 4.04.97 г. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов
Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда
<b>23УП03 Сертификация услуг по внутригородским и пригородным железнодорожным перевозкам пассажиров</b>
Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагоны поезда пригородного сообщения
Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагонов поезда пригородного сообщения
Контроль температуры букс вагонов поезда пригородного сообщения
Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения поезда пригородного сообщения
Наблюдение за работой систем электрооборудования, вентиляции поезда пригородного сообщения в пути следования
Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ
Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагонов поезда пригородного сообщения в пути следования
Уборка вагонов поезда пригородного сообщения влажная
Уборка вагонов поезда пригородного сообщения сухая
Оказание первой помощи пассажирам
Проверка сохранности пломб на потолочных люках
Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подва-

гонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов
Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей
Приемка внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда пригородного сообщения по инвентарной описи и накладным
Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда пригородного сообщения по инвентарной описи и накладным
Выполнение работ в вагонах поезда пригородного сообщения при приеме и сдаче смены
Отраждение поезда пригородного сообщения в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути
Действующие методики при обслуживании пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
Оказание первой помощи пассажирам поезда
Пользование оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Правила по оказанию первой помощи
Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
Правила перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте (утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473)
Инструкция проводника пассажирского вагона (утв. распоряжением АО «ФПК» от 27 апреля 2015 г. № 515р)
Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286)
Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286) в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования

Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
ЦЛ-ЦУО-448 от 4.04.97 г. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов
Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
СТК ЦЛ 1.01.003 Стандарт менеджмента качества городских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 26 июля 2013 г. N 1639р)
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда
<b>23УП04 Сертификация услуг железнодорожных пассажирских вокзалов</b>
Деятельность камер хранения ручной клади на железнодорожном вокзале
Деятельность сервисных центров на железнодорожном вокзале
Деятельность справочного бюро на железнодорожном вокзале
Деятельность комнат отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале
Деятельность комнат матери и ребенка на железнодорожном вокзале
Деятельность пунктов питания на железнодорожном вокзале
Требования к билетно – кассовому обслуживанию пассажиров
Требования к санитарно-техническому содержанию кассовых залов и залов ожидания, комнат матери и ребенка, комнат отдыха пассажиров и служебных помещений для работников на территории железнодорожного вокзального комплекса
Информирование пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале
Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала
Оповещение пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала
Работа комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала
Проведение работ по поддержанию чистоты и порядка в помещениях железнодорожного вокзала
Правила внутреннего трудового распорядка работников железнодорожного вокзала
Ведение документации по организации качественного обслуживания пассажи-



ров и посетителей железнодорожного вокзала
Методики по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала
Кодекс деловой этики
Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе
Взаимодействие со смежными службами по вопросам организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала
Использование средств радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на территории железнодорожного вокзала
Оформление документации по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобага железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473)
Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобага для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111)
Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе
Формы проездных и перевозочных документов
Тарифные руководства, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобага железнодорожным транспортом
Маршруты следования поездов и расписание их движения
Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала
Требования охраны труда в объеме, необходимом для предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе
Типовой технологический процесс работы вокзала (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 09.09.2010 № 1891р)
Корпоративный стандарт услуг на вокзале от 14.05.2004 г.
Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность подразделений, участвующих в предоставлении услуг на железнодорожном вокзальном комплексе

<b>24МУП Сертификация систем менеджмента качества услуг железнодорожного транспорта</b>
Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111)
Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473)
ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016 Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015
ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента
ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
ГОСТ Р 51006-96 Услуги транспортные. Термины и определения
ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2013 Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами
ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-2-2010 Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 2. Кодекс практической деятельности
ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-3-2014 Информационная технология. Управление услугами. Часть 3. Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1
ГОСТ Р 54930-2012/Руководство ИСО/МЭК 76:2008 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя
ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ЗНАНИЙ, ОБЩИХ ДЛЯ ВСЕХ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКСПЕРТОВ</b>
Федеральный закон «О техническом регулировании» 184-ФЗ от 27.12.2002
Федеральный закон «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» 412-ФЗ от 28.12.2013
Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» 162-ФЗ от 29.06.2015
Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992

№ 2300-1
Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» 17-ФЗ от 10.01.2003
Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» 18-ФЗ от 10.01.2003
Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» 52-ФЗ от 30.03.1999
Федеральный закон «О пожарной безопасности» 69-ФЗ от 21.12.1994
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286
СП 2.5.1198-03 Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте
ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)

**Приложение В**

(обязательное)

**Форма отчета кандидата в эксперты о прохождении стажировки**

**ОТЧЕТ**

кандидата в эксперты о прохождении стажировки

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

1. Специализация: \_\_\_\_\_  
(код и наименование специализации)

2. Место проведения стажировки: \_\_\_\_\_  
Сроки проведения стажировки: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
Основание для проведения стажировки: \_\_\_\_\_

3. Перечень работ, выполненных кандидатом в эксперты:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись кандидата) (фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Заключение руководителя стажировки**

Оцениваемые качества кандидата в эксперты	Оценка (удовлетворительно, неудовлетворительно)
Теоретические знания	
Умение применять полученные знания на практике	
Морально-психологическая подготовка	
Общая оценка	

Эксперт

(рег. № СДС ОПЖТ \_) \_\_\_\_\_  
(подпись руководителя стажировки) (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

**Приложение Г**  
(обязательное)

**Форма заявления на аккредитацию в качестве эксперта в СДС ОПЖТ**

Руководителю Центрального органа  
Системы добровольной сертификации  
Объединения производителей  
железнодорожной техники

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

От кандидата в эксперты по

\_\_\_\_\_  
(специализация)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(должность, место работы)

\_\_\_\_\_  
(адрес, телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу рассмотреть вопрос об аккредитации меня в качестве эксперта  
Системы добровольной сертификации Объединения производителей железно-  
дорожной техники по \_\_\_\_\_  
(специализация согласно Приложению А)

К заявлению прилагаются:

1. Копия документа об окончании высшего учебного заведения.
2. Копия документа установленного образца о прохождении специально-  
го обучения.
3. Копия документа об ученой степени/звании (при наличии).
4. Отчеты о прохождении стажировок.
5. Выписка из трудовой книжки.
6. Сводная справка кандидата в эксперты.

\_\_\_\_\_  
(подпись кандидата)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Приложение Д**  
(обязательное)  
**Форма сводной справки о кандидате в эксперты**

**Сводная справка кандидата в эксперты**

1. Специализация \_\_\_\_\_

2. Область аккредитации \_\_\_\_\_

3. Образование \_\_\_\_\_

- наименование ВУЗа \_\_\_\_\_

- год окончания \_\_\_\_\_

- № диплома \_\_\_\_\_

- Специальность по диплому \_\_\_\_\_

- Квалификация по диплому \_\_\_\_\_

- Ученая степень \_\_\_\_\_ № диплома \_\_\_\_\_

- Ученое звание \_\_\_\_\_ № свидетельства \_\_\_\_\_

4. Сведения о производственной деятельности

- место работы \_\_\_\_\_

- должность \_\_\_\_\_

- стаж работы в области стандартизации, сертификации и управления качеством \_\_\_\_\_

5. Сведения о специальной подготовке \_\_\_\_\_

(специализация, организация,

\_\_\_\_\_ проводившая подготовку, № свидетельства, дата окончания

6. Сведения о стажировках

Место прохождения стажировки	Дата стажировки	Оценка руководителя стажировки

\_\_\_\_\_  
(подпись кандидата)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Приложение Е**  
(обязательное)

**Форма аттестата аккредитации (свидетельства об аттестации) эксперта**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
ОБЪЕДИНЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ТЕХНИКИ  
(СДС ОПЖТ)**

Знак  
соответствия  
Системы

№ \_\_\_\_\_  
(учетный  
№ бланка)

**АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ ЭКСПЕРТА  
(СВИДЕТЕЛЬСТВО ОБ АТТЕСТАЦИИ ЭКСПЕРТА)**

№ \_\_\_\_\_

Действительно до « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

НАСТОЯЩИЙ АТТЕСТАТ (СВИДЕТЕЛЬСТВО) УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ТЕХНИКИ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ К ЭКСПЕРТАМ И АККРЕДИТОВАН (АТТЕСТОВАН) В КАЧЕСТВЕ ЭКСПЕРТА ПО \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(специализация)

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М. П. \_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Зарегистрировано в Реестре СДС ОПЖТ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Приложение Ж**  
**(обязательное)**  
**Форма удостоверения эксперта**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
ОБЪЕДИНЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ТЕХНИКИ  
(СДС ОПЖТ)**

**УДОСТОВЕРЕНИЕ ЭКСПЕРТА**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Специализация \_\_\_\_\_  
(наименование специализации)

Регистрационный № в Реестре СДС ОПЖТ \_\_\_\_\_

Место \_\_\_\_\_ Дата выдачи « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
для \_\_\_\_\_ Действительно до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
фото \_\_\_\_\_

*Руководитель Центрального органа  
СДС ОПЖТ*

М.П. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись эксперта)

Регистрационный № удостоверения \_\_\_\_\_



**Приложение И**  
(обязательное)  
**Форма Декларации эксперта СДС ОПЖТ**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
ОБЪЕДИНЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ ТЕХНИКИ**

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

о соблюдении экспертом требований, установленных  
документами СДС ОПЖТ

Эксперт по \_\_\_\_\_  
(наименование специализации)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

заявляет, что он (она) в своей деятельности в качестве эксперта СДС ОПЖТ обязуется полностью соблюдать принципы «беспристрастности», «объективности», «достоверности» и «конфиденциальности», в целях предотвращения конфликта интересов заявлять о любых прежних и/или существующих связях с исполнителем услуг, для оценки и сертификации которых он был назначен, а также иные требования, предъявляемые к экспертам в соответствии с СТО ОПЖТ ХХ-2017, руководствуясь положениями КОДЕКСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ЭКСПЕРТА СДС ОПЖТ.

Обязуюсь нести ответственность за нарушение указанных требований, вплоть до исключения из Реестра СДС ОПЖТ и дальнейшего запрета на осуществление деятельности в качестве эксперта СДС ОПЖТ.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(личная подпись) (инициалы, фамилия)

**Приложение К**  
(обязательное)  
**Кодекс профессиональной этики эксперта СДС ОПЖТ**

**1 Общие положения**

Эксперт стремится стать высококвалифицированным специалистом в области своей специализации, постоянно совершенствуя свои знания.

Эксперт оценивает деятельность организации, не используя возможно имеющиеся у него предубеждения в отношении оцениваемой организации или той деятельности, которой она занимается. Показателем объективного отношения эксперта должно являться его благожелательное отношение к представленным отчетным материалам, а также опыту и знаниям сотрудников организации. Эксперт ведет себя с сотрудниками проверяемой организации приветливо и доброжелательно.

Эксперт пропагандирует передовые подходы к обеспечению качества и безопасности на российских и зарубежных железных дорогах, которые он наблюдал в ходе своей профессиональной деятельности, не допуская насильственного их насаждения.

Эксперт дружелюбно относится к другим экспертам. Эксперт никогда не позволит себе категоричного высказывания в адрес работника организации или другого эксперта. Фразы типа: *«Вы не правы»*, *«Вы не понимаете»*, *«Вы не обратили внимания»*, *«Вы не знаете»*, *«Вы не помните»*, *«Вы ошибаетесь»* не имеют права на существование в лексиконе эксперта.

Эксперты не ищут ошибок другого эксперта, а помогают их исправить. Негативные суждения о работе другого эксперта, особенно в присутствии представителей проверяемой организации, не могут быть озвучены.

При проверке организации эксперт не ищет несоответствия, а ищет соответствия.

## 2 Проведение проверки в организации

Эксперты заранее договариваются между собой об общих принципах проверки, которых они будут придерживаться, и о методах, с помощью которых будут достигать согласия в группе проверки. В начале посещения организации желательно обсудить принципы взаимоотношений экспертов, что поможет им работать с максимальной пользой как для себя, так и для организации. Для этого главный эксперт тщательно разрабатывает программу проверки и обсуждает ее с группой проверки до ее проведения. Изменять ход проверки в процессе ее проведения в организации не рекомендуется, за исключением случаев, когда в ходе проверки появляется дополнительная информация, значительно влияющая на содержание проверки.

Главный эксперт во время посещения организации не стремится выбрать для себя бытовые условия лучше, чем у других членов группы проверки. Эксперты не указывают организации варианты доставки их к месту работы и размещения.

Во время проверки организации главный эксперт старается организовать экспертов в единую команду, в которой все выступают группой единомышленников.

Рекомендуется планировать и проводить посещение одного подразделения проверяемой организации силами не менее двух экспертов.

Эксперты стараются не проверять одно и то же подразделение два раза, чтобы у сотрудников проверяемой организации не возникло впечатления о невнимательности этих экспертов при первом посещении. Вторичное посещение одних и тех же подразделений – показатель недостаточной подготовки к проверке, повод для сомнения в компетентности экспертов. В случае возникновения новых вопросов к уже проверенным подразделениям следует делать новый запрос или вызывать работников этих подразделений в комнату работы группы проверки.

Экспертам не рекомендуется сообщать руководителям проверяемой организации о негативных фактах деятельности отдельных работников во избежание попыток наказать «провинившихся» работников.

Переоценка результатов и изменение содержания проверки в процессе ее проведения производится только после получения дополнительной информации по проверяемым аспектам деятельности. Иногда переоценка является показателем недостаточной подготовки экспертов.

При проведении проверки в организации эксперт стремится не высказывать вслух выводы, которые могут быть поняты персоналом этого предприятия, как неодобрение своей деятельности. Эксперт не позволяет себе давать какие бы то ни было указания, рекомендации или консультации в отношении системы управления организацией, так как не обладает для этого требуемой полнотой информации о ней и не связан с организацией какими-либо обязательствами. В беседах с работниками организации эксперт не употребляет следующих выражений: *«Вы должны...»*, *«Вам следует...»*, *«Я бы на Вашем месте...»* и т.п.

Эксперт не позволяет себе эмоциональных проявлений в общении с работниками проверяемой организации, исключает такие формы поведения, которые могут трактоваться как недоброжелательное отношение к организации или ее работникам.

Не рекомендуется оценивать отдельные аспекты деятельности после первого же дня проверки. Для составления акта или экспертного заключения рекомендуется выделить время в конце проверки, после того, как собрана вся необходимая информация о деятельности организации.

В ходе проведения проверки организации, помимо встреч с руководством, рекомендуется встреча с рядовыми работниками (в отсутствие руководителей), которые имеют непосредственное отношение к объектам проверки. Данные встречи необходимы для оценки компетентности работников в проверяемых аспектах и ответа на их возможные вопросы в отношении проверки.

### 3 Разное

Эксперт сам лично сообщает руководству органа по сертификации о тех организациях, которым он оказывал консультационные услуги в отношении объекта проверки.

Эксперт отказывается от преподносимого проверяемой организацией сувенира (подарка), принятие которого обязывает эксперта изменить свою оценку деятельности данной организации.

Эксперт не реагирует на любые оценки деятельности организации третьими лицами, например, высказывания о том, что проверяемая организация еще не готова к сертификации, или что организацию надо поддержать, потому, что она этого достойна или выпускает крайне необходимую для потребителя продукцию и т.п.

Эксперты никогда не делают замечаний друг другу при посторонних. Эксперт, в том числе главный эксперт, не оказывает морального или психологического давления на других экспертов.

Экспертам не рекомендуется:

- с момента подачи заявки продавать что-либо, в том числе книги и брошюры, а также передавать любые методические, информационные, рекламные материалы заявителю;

- договариваться между собой об уровне оценки, критериях и возможных результатах оценки деятельности организации до получения всей необходимой информации;

- утверждать, что организация достойна или недостойна получить сертификат соответствия;

- рассуждать о том, что надо изменить требования по сертификации или порядок проведения сертификации применительно к данной организации. Оценивается не отношение эксперта к организации, а ее деятельность строго в соответствии с утвержденными нормативными документами СДС ОПЖТ.

## **СТО ОПЖТ 36-2017**

- возвращаться сразу после подписания результирующих документов к переоценке изложенных в них результатов.

**Библиография**

- [1] Профессиональный стандарт № 887 «Начальник пассажирского поезда», утв. приказом Минсоцзащиты России от 18.01.2017 № 45н, зарегистрирован Минюстом России 08.02.2017 № 45570
- [2] Профессиональный стандарт № 935 «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса», утв. приказом Минсоцзащиты России от 08.02.2017 № 149н, зарегистрирован Минюстом России 09.03.2017 № 45882
- [3] Профессиональный стандарт № 478 «Проводник пассажирского вагона», утв. приказом Минсоцзащиты России от 14.05.2015 № 294н, зарегистрирован Минюстом России 08.06.2015 № 37565
- [4] Профессиональный стандарт «Организация сервисного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта», утв. приказом и. о. Министра транспорта и коммуникации Республики Казахстан от 29.11.2013 № 961