

фактивного срока их службы, что позволит снизить расходы на их содержание, повысить уровень сохранности перевозимых грузов, привлечь дополнительные объемы перевозок грузов и тем самым увеличить доходы.

УДК 656.225.073

НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ ГРУЗОВ

В. С. ЗАЙЧИК, З. Ю. ТРЕТЬЯК

Белорусский государственный университет транспорта

Согласно Программе социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006–2010 гг., принятой Советом Министров Республики Беларусь (постановление № 910 от 20.07.2006 г.) на период 2008–2010 гг. запланировано введение обязательной сертификации услуг по перевозке грузов и пассажиров железнодорожным и автомобильным транспортом. Одним из основных требований для внесения в перечень обязательной сертификации является наличие технических нормативных правовых актов (ТНПА), устанавливающих качественные требования.

ТНПА на услуги имеют ряд специфических особенностей, которые должны быть учтены при их разработке и применении:

– потребитель может быть лично объектом услуги (нематериальной) либо непосредственно участвовать в процессе оказания услуги;

– исполнение услуги может иметь индивидуальный характер;

– важное значение имеет оценка результата услуги потребителем;

– должно учитываться воздействие условий обслуживания на потребителя и др.

ТНПА на услуги могут быть в виде стандартов на общие технические условия и требования, на процессы и методы контроля, а также на предприятия и персонал. Стандарты на услуги должны содержать требования к группам однородных услуг или конкретному виду услуги. Стандарты на процессы регламентируют основные требования к технологии (методам, способам, приемам, режимам, нормам) исполнения различных услуг на всех этапах их жизненного цикла (проектирование, маркетинг, исполнение, обслуживание, информирование и др.). Стандарты на методы оценки (проверки, контроля) качества услуг практически отсутствуют. Основными методами оценки и проверки качества нематериальных услуг являются социологические и экспертные, а материальных – расчетно-аналитические, органолептические, инструментальные.

ТНПА на услуги должны содержать две группы характеристик качества (в соответствии с ИСО 9004.2 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам»):

1) количественные – время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики обслуживания, инструмента, материалов; надежность; точность исполнения; полнота услуги; безопасность; уровень автоматизации, механизации;

2) качественные – вежливость; чуткость; компетентность; доступность персонала; доверие персоналу; уровень мастерства; комфорт и эстетика; эффективность контактов исполнителя и клиента.

Белорусским государственным университетом транспорта совместно с Белорусским национальным техническим университетом в 2005 г. был разработан и введен в действие предварительный стандарт Республики Беларусь СТБ П 5.3.12-2004 «Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок проведения сертификации услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте при перевозке грузов», который прекращает свое действие 01.01.2008 г. В настоящее время необходимо проведение работ по переводу данного документа в ранг государственного стандарта Республики Беларусь либо по разработке на его основании межгосударственного

стандарта, действующего на всей сети железных дорог стран СНГ и Балтии. Невыполнение данных работ в кратчайшие сроки приведет к созданию правового вакуума, что не позволит обеспечить качественное предоставление услуг по перевозке грузов железнодорожным транспортом.

УДК 331.108.2

ПОТРЕБНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА И БЕЗОПАСНОСТЬ ДВИЖЕНИЯ

А. Г. ЗЕНКЕВИЧ

Белорусский государственный университет транспорта

Безопасность движения – важнейшая задача железнодорожного транспорта, и одним из ключевых моментов в ее обеспечении является «человеческий фактор». Вообще проблема надежности человека является очень актуальной во всем мире, и ее значимость постоянно растет.

Однако практическое применение понятия "человеческий фактор" сводится, как правило, к поиску самых очевидных его проявлений. Вместе с тем человеческий фактор – чрезвычайно многогранное и сложное явление. Вот только основные моменты, которые определяют уровень надежности и роль человеческого фактора в системе "человек – машина – среда": физиологическое и психологическое состояния человека, инженерно-психологическая и профессиональная подготовка, эргономика рабочего места, морально-волевые качества работника, медицинский и психологический отборы, контроль функционального состояния во время работы, медицинская и психологическая поддержки, параметры среды и др.

При решении задач безопасности движения на железнодорожном транспорте практически все внимание уделяется безопасности технического оснащения. В то же время существующие методы расчета и критерии безопасности перевозочного процесса не в полной мере учитывают влияние загрузки персонала, его квалификационный уровень и другие факторы, связанные с безопасностью персонала. В частности, большинство расчетов потребности персонала не учитывают такие важнейшие факторы, как:

- а) колебания продолжительности выполнения элементарных операций;
- б) различия структур технологических процессов на станциях и других подразделениях железнодорожного транспорта;
- в) качественные параметры персонала (уровень образования, средний возраст и др.);
- г) рекомендации по поведению персонала в нестандартных ситуациях;
- д) коррелированность между нормируемыми показателями.

На наш взгляд, с целью повышения безопасности, необходимо переходить к методам расчета персонала, которые обеспечат ее равновеликий уровень по всем основным службам дороги. Другими словами, в методах расчета численности и структуры персонала на транспорте фактор безопасности перевозочного процесса должен стать одним из главенствующих.

УДК 656.212.5:681.3

ГОРОЧНОЕ ПРОГРАММНО-ЗАДАЮЩЕЕ УСТРОЙСТВО НА ОСНОВЕ ПРОМЫШЛЕННОГО КОНТРОЛЛЕРА

И. В. ЖУКОВИЦКИЙ, Ю. А. КОСОРИГА, О. Й. ЕГОРОВ

*Днепропетровский национальный университет железнодорожного транспорта
имени акад. В. Лазаряна*

Как известно, значительная часть составов, прибывающих на сортировочные станции, впоследствии расформируются на сортировочных горках. Одними из основных технологических функ-