



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

31 июня 2020.

№ 463н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта».
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 апреля 2015 г. № 245н «Об утверждении профессионального стандарта «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 мая 2015 г., регистрационный № 37327).

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «31» июля 2020 г. № 463н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта

479

Регистрационный номер

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| I. Общие сведения.....   | 1  |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....                                | 2  |
| III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....   | 3  |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта» ..... | 3  |
| IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....  | 10 |

## I. Общие сведения

Предоставление комплекса услуг по транспортному обслуживанию  
грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта  
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.014

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг

Группа занятий:

|                         |                                     |           |                |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------|----------------|
| 4323                    | Служащие по транспортным перевозкам | -         | -              |
| (код ОКЗ <sup>1</sup> ) | (наименование)                      | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 52.21.12                  | Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов |
| (код ОКВЭД <sup>2</sup> ) | (наименование вида экономической деятельности)                           |

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

| Обобщенные трудовые функции |   | Трудовые функции     |  |        |                                   |
|-----------------------------|---|----------------------|--|--------|-----------------------------------|
| код                         | наименование  | уровень квалификации | наименование   | код    | уровень (подуровень) квалификации |
| А                           | Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта | 5                    | Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом  | A/01.5 | 5                                 |
|                             |   |                      | Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных | A/02.5 | 5                                 |
|                             |   |                      | Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом                       | A/03.5 | 5                                 |
|                             |   |                      | Оформление первичной документации при перевозке груза железнодорожным транспортом  | A/04.5 | 5                                 |
|                             |   |                      | Формирование отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта         | A/05.5 | 5                                 |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

|              |   |     |   |                      |   |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта | Код | A | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |   |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Агент транспортного обслуживания<br>Агент транспортного обслуживания II категории<br>Агент транспортного обслуживания I категории |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)                      |
| Требования к опыту практической работы | Для должностей с категорией – опыт работы в должности с более низкой (предшествующей) категорией не менее одного года |
| Особые условия допуска к работе        | -   |
| Другие характеристики                  | -   |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код  | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|------|--|
| ОКЗ                    | 4323 | Служащие по транспортным перевозкам                                  |

#### 3.1.1. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Ознакомление с текущей руководящей документацией о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом |
|-------------------|--|

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Информирование клиентов об оформлении перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Информирование клиентов о порядке оплаты перевозки груза железнодорожным транспортом и оказании дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Консультирование клиентов по вопросам, связанным с перевозкой груза и тарифами на перевозку груза железнодорожным транспортом  |
| Необходимые умения    | Заполнять формы первичных перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, в информационно-аналитических автоматизированных системах  |
|                       | Излагать информацию о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом в доступной форме  |
|                       | Пользоваться информационными источниками в области оказания услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые и локальные нормативные акты по информированию клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей   |
|                       | Формы первичных перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза   |
|                       | Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей   |
|                       | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей |
|                       | Правила деловой переписки  |
|                       | Правила и нормы обслуживания клиентов  |
|                       | Порядок ведения документации по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза  |
|                       | Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)  |
|                       | Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование

Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных

Код

A/02.5

Уровень  
(подуровень)  
квалификации

5

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Оформление перевозочных документов по приему груза (в том числе транзитного) к перевозке железнодорожным транспортом с применением электронной подписи (при наличии)  |
|                    | Проверка наличия конвенционных запрещений   |
|                    | Ведение списка грузоотправителей, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, контейнерах  |
|                    | Ввод в информационные системы данных, содержащихся в перевозочных документах  |
|                    | Проверка наличия договора на перевозку груза на особых условиях в случаях, если свойства груза и его состояние либо предлагаемые грузоотправителем условия перевозки не предусмотрены правилами перевозки груза железнодорожным транспортом |
|                    | Раскредитование транспортных железнодорожных накладных с выдачей грузополучателям оригинала транспортной железнодорожной накладной  |
|                    | Информирование грузополучателей о прибытии груза  |
|                    | Оформление документов на переадресовку и досылку груза  |
|                    | Расчет провозных платежей за перевозку груза железнодорожным транспортом в информационно-аналитической автоматизированной системе   |
|                    | Расчет сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
| Необходимые умения | Вносить данные, содержащиеся в заявке и транспортной железнодорожной накладной на перевозку груза, в информационно-аналитические автоматизированные системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов                |
|                    | Выполнять проверку правильности оформления перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом при приеме груза к перевозке и его выдаче в информационно-аналитических автоматизированных системах                       |
|                    | Структурировать информацию из списка грузоотправителей, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, контейнерах  |
|                    | Пользоваться тарифным руководством при расчете провозных платежей за перевозку груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Пользоваться правилами перевозки грузов железнодорожным транспортом и международными договорами (соглашениями)  |
|                    | Использовать информационно-коммуникационные технологии для приема заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом   |
|                    | Оформлять перевозочные документы по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных с применением электронной подписи  |
|                    | Использовать отчетные книги при проверке конвенционных запрещений   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Необходимые знания    | Нормативные правовые и локальные нормативные акты по оформлению и проверке перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом, выдаче грузополучателям транспортных железнодорожных накладных   |
|                       | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Порядок ведения документации по выдаче грузополучателям транспортных железнодорожных накладных   |
|                       | Формы грузовых перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Типовой технологический процесс оказания услуг по перевозке груза железнодорожным транспортом и оказания дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при оформлении и проверке перевозочных документов по приему груза к перевозке, выдаче грузоотправителям квитанций о приеме груза, грузополучателям транспортных железнодорожных накладных в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей |
|                       | Технология использования электронной подписи при оформлении перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных  |
|                       | Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей   |
|                       | Технология работы информационно-аналитических автоматизированных систем централизованной подготовки и оформления перевозочных документов   |
|                       | Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)  |
|                       | Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)   |
|                       | Основные маршруты следования груза при перевозке железнодорожным транспортом   |
|                       | Правила и нормы обслуживания клиентов  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.1.3. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом | Код | A/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |  |   |
|----------|---|---------------------------|--|---|
| Оригинал | X | Займствовано из оригинала |  |   |
|          |   | Код оригинала             |  | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Трудовые действия     | Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Передача рассмотренных претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, специалистам по претензионно-исковой работе для принятия решений   |
| Необходимые умения    | Осуществлять процедуры рассмотрения претензий, возникающих при оказании услуг, связанных с перевозкой груза, в информационно-аналитических автоматизированных системах   |
|                       | Выполнять проверку на правильность оформления претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые и локальные нормативные акты по первичному рассмотрению претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при первичном рассмотрении претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей |
|                       | Правила предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Порядок ведения документации по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза   |
|                       | Единый перечень услуг и работ, оказываемых при организации перевозки груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)  |
|                       | Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)   |
|                       | Правила деловой переписки  |
|                       | Правила и нормы обслуживания клиентов  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.1.4. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Оформление первичной документации при перевозке груза железнодорожным транспортом | Код | A/04.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|



Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Оформление ведомости подачи и уборки вагонов при перевозке груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Оформление учетной карточки выполнения заявки на перевозку груза железнодорожным транспортом с ее ведением  |
|                    | Оформление актов общей формы  |
|                    | Оформление накопительной ведомости  |
|                    | Оформление документов по взысканию штрафов при перевозке груза железнодорожным транспортом в соответствии с локальными нормативными актами  |
|                    | Расчет сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Оформление первичных форм учета сборов и платежей, не включенных в дорожную ведомость, при перевозке груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Расчет платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом  |
| Необходимые умения | Оформлять документацию, связанную с выполнением комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта, в информационно-аналитических автоматизированных системах |
|                    | Оформлять первичную документацию при перевозке груза железнодорожным транспортом с применением электронной подписи  |
|                    | Использовать тарифную документацию при проведении расчета платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                    | Использовать тарифную документацию при проведении расчета сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом   |
| Необходимые знания | Нормативные правовые и локальные нормативные акты по формированию отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта                 |
|                    | Правила составления актов при перевозке груза железнодорожным транспортом   |
|                    | Единый перечень работ и услуг, оказываемых при организации перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Правила оформления и взыскания штрафов при перевозке груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Правила заполнения перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом   |
|                    | Технология использования электронной подписи при оформлении первичной документации по перевозке груза железнодорожным транспортом   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей |
|                       | Правила ведения на железнодорожных станциях коммерческой отчетности по грузовым перевозкам   |
|                       | Методы расчета сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Формы грузовых перевозочных документов на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)  |
|                       | Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.1.5. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Формирование отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта | Код | A/05.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Составление суточной отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта   |
|                    | Составление ежемесячной отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта  |
|                    | Ведение учета расхода бланков строгой отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта  |
| Необходимые умения | Оформлять документацию, связанную с выполнением комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта, в автоматизированной системе |
|                    | Анализировать отчетную информацию по перевозке груза железнодорожным транспортом с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем                                      |
|                    | Формировать отчетность по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта с применением электронной подписи        |
|                    | Анализировать объем расхода бланков строгой отчетности при их учете  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Необходимые знания    | Нормативные правовые и локальные нормативные акты по формированию отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта  |
|                       | Правила хранения документов строгой отчетности   |
|                       | Формы грузовых перевозочных документов на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом   |
|                       | Технология использования электронной подписи при формировании отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта  |
|                       | Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей |
|                       | Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)  |
|                       | Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

#### IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |
|--|
| Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», город Москва |
| Директор центра <span style="float: right;">Калашников Михаил Юрьевич</span>                       |

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

|   |  |
|---|--|
| 1 | Федеральное государственное бюджетное учреждение «Всероссийский научно-исследовательский институт труда» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, город Москва |
|---|--|

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.