

Оленцевич Виктория Александровна,
к.т.н., доцент, Иркутский государственный университет путей сообщения,
e-mail: olencevich_va@mail.ru,

Власова Наталья Васильевна,
к.т.н., доцент, Восточно-Сибирская дирекция
по управлению терминально-складским комплексом филиала ОАО «РЖД»,
e-mail: dm_vlasovanv@esrr.ru

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ГРУЗОВЫХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Olentsevich V.A., Vlasova N.V.

ASSESSMENT OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICES FREIGHT RAIL TRANSPORT

Аннотация. Рассмотрены новые подходы к оценке удовлетворенности услугами грузовых железнодорожных перевозок, предоставляемых ОАО «РЖД».

Ключевые слова: оценка качества, транспортная услуга, сводный индекс.

Abstract. New approaches to the assessment of satisfaction with the services of freight rail transportation provided by JSC «Russian Railways» are considered.

Keywords: quality assessment, transport service, composite index.

При оказании транспортных услуг большую роль играет оценка их качества. Уровень качества оценить довольно сложно: для этого приходится учитывать множество факторов, в первую очередь способности услуги выполнить пожелания покупателя [1]. Сводный показатель удовлетворенности пользователей услуг железнодорожным транспортом, рассчитываемый в 2016-2020 гг., охватывал широкий спектр услуг грузовых перевозок, предоставляемых ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»), операторами подвижного состава, независимыми собственниками подъездных путей и независимыми операторами подвижного состава.

С целью точечной оценки услуг ОАО «РЖД» и выработки рекомендаций по тем направлениям, которые входят в зону ответственности компании, необходимо ввести дополнительный сводный индекс удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ОАО «РЖД». По результатам восьми этапов опроса пользователей грузовых железнодорожных перевозок рассчитаны показатели удовлетворенности по двум направлениям – оценка в целом (учитывающая работу ОАО «РЖД», дочерних компаний – операторов, независимых операторов подвижного состава, независимых собственников подъездных путей) и оценка работы только ОАО «РЖД». Методика и принцип расчета показателей не был изменен, корректировки внесены в список параметров, входящих в индекс удовлетворенности пользователей услугами ОАО «РЖД» [2-4] (рисунок 1).

Сводные индексы удовлетворенности пользователей услуг грузовых перевозок из числа грузовладельцев и представителей транспортно-

логистических компаний находятся в зоне положительных значений с незначительными колебаниями на протяжении всех этапов замеров.

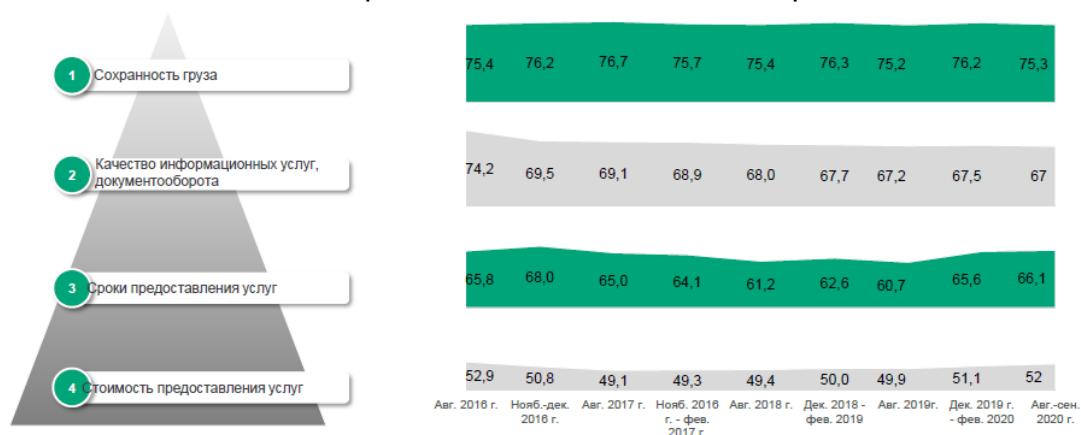


Рисунок 1 – Критерии оценки удовлетворенности качеством услуг (грузовладельцы): значимость критериев и частные индексы удовлетворенности

Общий показатель удовлетворенности услугами грузовых железнодорожных перевозок ОАО «РЖД» среди грузовладельцев на август-сентябрь 2020 г. составляет 67%, сводный индекс – 61,7 п. Среди представителей транспортно-логистических компаний – 52% и 61,5 п соответственно. Рост показателей отмечается по большинству оцениваемых направлений предоставления услуг: сроки, стоимость, доступность услуг, оценки магистральной инфраструктуры и инфраструктуры ж/д станций, предоставление вагонов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Особенности показателей оценки качества транспортных услуг [Электронный ресурс], 2021. — Режим доступа: <https://popravu.club/transport/pravapassazhirov-i-perevozchikov/kachestvo-transportnyh-uslug.html>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Olentsevich, V.A., Belogolov, Y.I., Grigoryeva, N.N. Analysis of reliability and sustainability of organizational and technical systems of railway transportation process // IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 2020, 832(1), 012061.
3. Громышова С.С., Асташков Н.П., Оленцевич В.А., Лобанов О.В. Оценка уровня безопасности сложноструктурированных транспортных систем с целью повышения уровня их конкурентоспособности на рынке транспортных услуг // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. 2019. № 2 (62). С. 250-259.
4. Власова Н.В., Назаренко Е.А. Методологические подходы к расчету показателей рентабельности // В сборнике: Современные проблемы цивилизации и устойчивого развития в информационном обществе. Сборник материалов международной научно-практической конференции. 2020. С. 308-315.