

**Определение проблем  
качественного  
обслуживания при  
перевозке пассажиров**

## Виды транспорта для пассажирских перевозок:

1

### **Автомобильный**

- легковые автомобили
- автобусы (малой и большой вместимости)

2

### **Железнодорожный**

3

### **Водный**

4

### **Воздушный**



Пассажирские перевозки различаются:

1. По расстоянию, которое преодолевают пассажиры:

- местные, городские
- пригородные, междугородные
- международные перевозки

2. По цели:

- экскурсионные
- вахтовые и т.д.

3. По форме организации:

- маршрутные
- заказные

И т.д.



Выбор вида транспорта, как правило, производят по экономическим соображениям с учётом времени пребывания пассажира в пути и уровня качества предоставляемых услуг на транспортных средствах в пути следования. Вид транспорта необходимо определить на основе анализа транспортных связей между пунктами отправления и назначения, затрат времени и денежных средств необходимых для проезда, рассмотрения всех альтернативных вариантов проезда с использованием различных видов транспорта.

К показателям качества перевозок пассажиров относятся:

1. Комфортность поездки
2. Время, затрачиваемое пассажирами на передвижение
3. Безопасность перевозки
4. Вежливость со стороны персонала
5. Тяжесть дорожно-транспортных происшествий



Условиями, определяющими эти показатели, являются:

1. Плотность транспортной сети.
2. Частота и интервал движения.
3. Регулярность движения транспорта на маршрутах.
4. Состояние информации и реклама о работе пассажирского транспорта и т.д.



Существует иная систематизация показателей качества пассажирских перевозок:

1. **Доступность услуг** - возможность их получения по условиям удаленности места обслуживания от места нахождения пассажира, наличие информации об услугах и приемлемость тарифов.

2. **Результативность получения транспортной услуги** выражается показателями, характеризующими достижение целей использования транспорта при передвижениях.

3. **Надежность обслуживания** определяется безопасностью совершения поездок, регулярностью сообщений и гарантированностью заявленного уровня обслуживания.

4. **Удобство получения услуг** пассажирами

пассажирами, комфортабельностью по

сооружений, вежливостью персонала,  
Если эти показатели не соответствуют,

то можно говорить о проблемах в

качестве обслуживания при перевозке

пассажиров.



Научный центр по комплексным транспортным проблемам (НЦКТП) Министерства транспорта России установил следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими потребительским свойствам пассажирских перевозок:

### **-показатели информационного обслуживания**

К показателям информационного обслуживания относят частоту передачи информации, необходимой для принятия пассажирами и населением правильных решений в процессе их транспортного обслуживания:

- об отправлении и прибытии транспортных средств;
- о предоставляемых пассажирам услугах и их стоимости;
- о размещении необходимых помещений, средств связи, объектов общепита и др.

### **-показатели комфортности**

Создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве в начальном-конечных и транзитных пунктах на основании нормативных документов, утвержденных в установленном порядке.

К показателям комфортности относят:

- площадь (объем) помещения, приходящуюся на одного пассажира,
- частоту уборки транспортных средств и помещений;
- частоту смены постельною белья;
- температуру воздуха в транспортном средстве и помещениях,
- освещенность в транспортном средстве и помещениях,
- допустимые значения шума, вибрации и влажности:



## **- показатели скорости**

К показателям скорости относят:

- продолжительность поездки или полета, рейса;
- среднюю скорость движения транспортного средства;
- частоту остановок транспортного средства.

## **- показатели своевременности**

Показатели своевременности характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие движение транспортных средств в соответствии с объявленным расписанием или другими установленными требованиями по времени их движения.

К показателям своевременности относят:

- долю транспортных средств, отправляемых по расписанию;
- долю транспортных средств, прибывающих по расписанию;
- средний интервал движения транспортных средств;
- максимальный интервал движения транспортных средств.

## **- показатели сохранности багажа**

Показатели сохранности багажа характеризуют свойства пассажирских перевозок, обуславливающие перевозку багажа без потерь и повреждений.

К показателям сохранности багажа относят:

- процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями;
- среднюю стоимость ущерба от повреждения багажа;
- стоимость возмещения от потери багажа.



## - показатели безопасности

Показатели безопасности характеризуют особенности пассажирских перевозок, обуславливающие при их выполнении безопасность пассажиров.

К показателям безопасности относят показатели:

- надежности функционирования транспортных средств

*(ресурс, срок службы, вероятность безотказной работы, наработка на отказ, периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора, наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации);*

- профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг

*(стаж работы на занимаемой должности, уровень квалификации (класс вождения), периодичность повышения квалификации, число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период);*

- готовности транспортного средства к выполнению конкретной перевозки



*(укомплектованность обслуживающим персоналом, минимальную норму состава экипажа, обеспеченность спасательными средствами, средствами оказания первой медицинской помощи, укомплектованность съёмным оборудованием и инвентарём, обеспеченность нормативными документами, маршрутными картами и др. на выполнение рейса).*



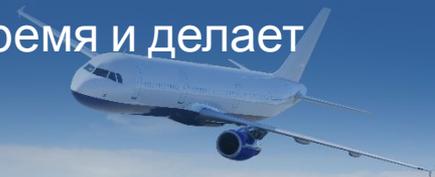
При оценке уровня качества пассажирских перевозок при необходимости можно учитывать экономические показатели услуги, характеризующие общие затраты на доставку пассажиров от пункта отправления до пункта назначения или затраты на отдельные элементы перевозочного процесса.



В качестве экономических показателей пассажирских перевозок могут служить:

- стоимость проезда от пункта отправления до пункта назначения;
- стоимость дополнительных услуг в пути следования;
- общие (суммарные) затраты на проезд от пункта отправления до пункта назначения;
- время нахождения в пути;
- затраты времени на поездку из города до аэропорта отправления;
- затраты времени на поездку из аэропорта назначения в город.

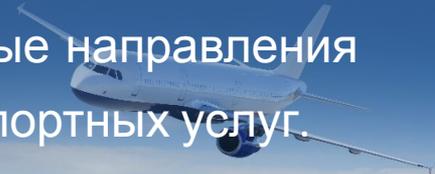
Проблема неудобных, не продуманных маршрутов отнимает время и делает проезд дороже.



Оценка качества предоставляемых услуг очень важна, поскольку позволяет своевременно реагировать на проблемы и снижение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.

Показатели качества пассажирских перевозок должны отвечать следующим требованиям:

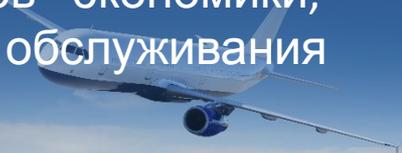
- обеспечивать безопасность услуг по пассажирским перевозкам;
- способствовать обеспечению соответствия качества пассажирских перевозок передовому мировому опыту и требованиям потребителей;
- характеризовать все свойства пассажирской перевозки, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- быть стабильными;
- способствовать систематическому повышению качества пассажирских перевозок;
- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества пассажирских перевозок;
- учитывать современные достижения науки и техники, основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.



В современных условиях происходит активное формирование системы управления качеством пассажирских перевозок. Пассажиры уделяют все большее внимание качеству оказываемым им услуг, заставляя тем самым перевозчиков конкурировать между собой и, в конечном итоге, стремиться к оказанию более качественных услуг. Необходимо учитывать и тот факт, что с точки зрения пассажира качество транспортных услуг определяется во многом временными затратами на поездку. А эти временные затраты зависят не только от качества услуг, предоставляемых перевозчиками, но и от других факторов: загруженности улично-дорожной сети и степени ее развития, совершенства схем организации движения в пределах маршрутов, технического состояния подвижного состава пассажирского транспорта и др.

Существует проблема недостаточности темпов обновления подвижного состава и его сильная изношенность. Происходит его активное старение. Снижается уровень технической надежности и безопасности пассажирского транспорта. Инвестирование предприятий пассажирского транспорта с использованием современных механизмов практически отсутствует. Издержки при использовании подвижного состава, а также себестоимость перевозок пассажиров увеличиваются.

Таким образом, вопрос о качестве пассажирских перевозок требует комплексного подхода, включающего рассмотрения вопросов экономики, маркетинга, безопасности движения, дорожного строительства, обслуживания и других.



1. Назовите виды транспорта используемые для пассажирских перевозок?
2. На какие виды делятся перевозки, по расстоянию, которое преодолевает пассажир?
3. Как называется показатель, который характеризует безопасность совершения поездок, регулярность сообщений и гарантированность заявленного уровня обслуживания?
4. Назовите основную группу показателей качества по характеризующим ими потребительским свойствам пассажирских перевозок.
5. Сообщения об отправлении и прибытии транспортных средств, к какому показателю относятся?
6. Если при поездке на поезде, пассажиру в купе темно и холодно, то какой показатель качества нарушен?
7. Как называется показатель, к которому относятся: продолжительность поездки или полёта, рейса, средняя скорость движения транспортного средства, частота остановок транспортного средства?
8. К чему приводит проблема неудобных, не продуманных маршрутов пассажирских перевозок?
9. Какая основная проблема существует в настоящее время, которая влияет на техническую надёжность и безопасность пассажирского транспорта?
10. Почему оценка качества предоставляемых услуг очень важна?

