



**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
И СОЦИАЛЬНЫЙ СОВЕТ**

Distr.  
GENERAL

TRANS/WP.5/2003/9/Add.2  
11 July 2003

RUSSIAN  
Original: FRENCH

ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ

КОМИТЕТ ПО ВНУТРЕННЕМУ ТРАНСПОРТУ

Рабочая группа по тенденциям и экономике транспорта  
(Шестнадцатая сессия, 24-26 сентября 2003 года,  
пункт 11 повестки дня)

**ЕДИНАЯ ЕВРОПЕЙСКАЯ СЕТЬ МЕЖДУНАРОДНЫХ  
ТРАНСПОРТНЫХ ИНФРАСТРУКТУР**

**КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

Добавление 2

Представлено правительством Швейцарии

1. Рабочая группа (Нидерланды/Германия/Швейцария/Италия)

В связи с вопросом о концепции качества напоминаем, что в мае 2001 года была создана рабочая группа (Нидерланды/Швейцария) в целях разработки мер по улучшению предложения услуг в железнодорожном грузовом сообщении по коридору Нидерланды - Южная Италия, проходящему по территории Германии и Швейцарии. В январе этого года в результате подписания министрами транспорта Германии и Италии меморандума о взаимопонимании к участию в работе группы присоединились эксперты из этих стран.

Методология, использованная международной группой экспертов для анализа слабых сторон предложения железнодорожных услуг, заключалась в проведении консультаций с операторами, транспортными предприятиями, экспедиторами и управляющими железнодорожной инфраструктурой. В этом контексте было разработано лишь крайне незначительное число количественных показателей. Фактически был избран качественный подход, который позволил выяснить точку зрения пользователей о предложении железнодорожных услуг и на основе выявленных недостатков определить меры по улучшению ситуации.

2. Исследования по вопросу о предложении услуг по комбинированным перевозкам в Швейцарии

Федеральный департамент транспорта также изучает мнения операторов комбинированных услуг, пользующихся швейцарскими железными дорогами, о качестве предоставляемых услуг. Направляемые операторам вопросники содержат ограниченное число показателей, а именно:

- качество услуг на терминалах отправления и назначения поездов;
- причины для возможных задержек составов и процентная доля таких задержек;
- количество отмененных рейсов поездов и причины этого явления;
- выявленные слабые стороны в предложении железнодорожных услуг.

3. Предложения по концепции качества для разработки в рамках WP.5

В своей работе над анализом концепции качества железнодорожных услуг WP.5 следует руководствоваться тремя перечисленными ниже принципами:

- необходимо в максимальной степени использовать уже имеющиеся выводы исследований, проведенных на национальном и международном уровнях;
- предпочтительно определить лишь ограниченное число показателей качества. По нашему мнению, в документе секретариата предлагается слишком много показателей, что не дает возможности использовать их в логической увязке друг с другом;

- основополагающий элемент анализа - выяснить представление рынка о качестве предложения железнодорожных услуг. Поэтому необходимо прежде всего в первоочередном порядке рассмотреть показатели, касающиеся пользователей.

Кроме того, показатели, перечисленные в этом документе, сосредоточены главным образом на железнодорожных пассажирских перевозках. Однако недостаточный уровень качества отмечается в основном в секторе грузовых перевозок. Поэтому анализ необходимо переориентировать именно в таком направлении.

Учитывая вышеизложенное, мы предлагаем оставить в документе секретариата только следующие показатели:

- Таблица 1: наличие, доступность, забота о заказчике;
  - Таблица 2: эксплуатационная скорость, степень использования транспортных средств;
  - Таблица 3: отмененные рейсы, точность отправления, точность прибытия в конечный пункт;
  - Таблица 4: издержки на транспортное средство/км;
  - Таблица 5: перечисленные показатели, по нашему мнению, не имеют определяющего значения;
  - Таблица 6: операционный доход/потери;
  - Таблица 7: регулярность, скорость;
  - Таблица 8: комфортабельность поездки, жалобы, общее представление об услугах, информирование в случае задержек или отмены рейсов;
  - Таблица 9: безопасность перевозок;
  - Таблица 10: охват сети, распределение перевозок: доля автомобильного/железнодорожного транспорта в пассажирских и грузовых перевозках.
-