



**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
И СОЦИАЛЬНЫЙ СОВЕТ**

Distr.
GENERAL

TRANS/WP.5/2002/5
31 May 2002

RUSSIAN
Original: ENGLISH

ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ

КОМИТЕТ ПО ВНУТРЕННЕМУ ТРАНСПОРТУ

Рабочая группа по тенденциям и экономике транспорта
(Пятнадцатая сессия, 2-4 сентября 2002 года,
пункт 12 b) повестки дня)

КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Представлено правительствами Чешской Республики, Венгрии и
Соединенных Штатов Америки

Примечание: На своей пятьдесят девятой сессии Комитет по внутреннему транспорту в соответствии с решением, принятым ранее на его сороковой сессии (ECE/TRANS/42, пункт 45), решил распространить вопросник о наиболее значительных критериях для определения новых важных изменений в области внутреннего транспорта в странах-членах, которые представляют общий интерес для правительств (ECE/TRANS/119, пункт 52).

* * *

ЧЕШСКАЯ РЕСПУБЛИКА

В 1998 году Чешская Республика утвердила в качестве программного документ под названием "Политика Чешской Республики в области транспорта". Основные задачи политики в области транспорта заключаются в приведении чешского транспортного законодательства в соответствие с законодательством Европейского союза, а также в создании и модернизации транспортной инфраструктуры и высококачественных соединений с европейской транспортной сетью, оказание поддержки общественному транспорту, создание условий для конкуренции и доступа к рынку транспортных услуг в соответствии с правилами ЕС и достижение гармонизации правил, регулирующих деятельность автомобильного и железнодорожного транспорта. Конкретные этапы и задачи, вытекающие из политики в области транспорта, были определены в других программных документах.

В целях скорейшего достижения взаимного соединения транспортных сетей Чешской Республики и стран - членов ЕС и создания в будущем расширенной трансъевропейской транспортной инфраструктуры правительство в 1999 году одобрило в рамках документа "Предложение о развитии транспортных сетей в Чешской Республике на период до 2010 года" приоритеты в области строительства транспортной инфраструктуры. Кроме того, в 1999 году правительство приняло к сведению документ "Сроки и финансирование реализации предложения о развитии сетей транспортной инфраструктуры в Чешской Республике на период до 2010 года".

В обоих вышеупомянутых имеющих обязательную силу базовых документах, в соответствии с которыми будет осуществляться дальнейшее развитие сектора транспорта и строительство транспортной инфраструктуры в Чешской Республике, учитываются как потребности внутренней транспортной сети, так и выводы, сделанные в процессе реализации проекта ТИНА, при этом предусматривается создание условий для систематического строительства будущей расширенной трансъевропейской транспортной сети с надлежащими параметрами. С технической точки зрения качество транспортной инфраструктуры и вопрос о доступе к транспортной сети составляют лишь часть того, что понимается под качеством транспортных услуг. Другой важной частью является уровень услуг, предоставляемых пользователям транспортной инфраструктуры в рамках самого процесса перевозки, а также предоставление клиентам высококачественной информации.

Правительство прилагает все силы к тому, чтобы добиться увеличения доли общественного транспорта в сфере пассажирских перевозок и увеличения доли железнодорожных или комбинированных перевозок в сфере грузовых перевозок. Вследствие прекращения движения по ряду маршрутов и по линиям, соединяющим их с

остальной сетью, транспортное обслуживание некоторых жилых центров сократилось до такой степени, что доступ к этим центрам стал возможен только для частных легковых автомобилей. В интересах рационализации пассажирского общественного транспорта предусматривается, что базовыми транспортными услугами будут обеспечиваться лишь те жилые районы, в которых насчитывается более 200 постоянных жителей и которые расположены на расстоянии до 2 км от ближайшей остановки общественного транспорта. Минимальным объемом услуг считаются пять-шесть ежедневных рейсов по рабочим дням и три рейса по выходным дням. В сфере грузовых перевозок сложилась несколько иная ситуация, хотя в этом секторе явно увеличился объем автомобильных перевозок. Преимуществами автомобильного транспорта являются скорость перевозки и оперативность осуществления местных поставок с точки зрения того времени, которое обычно затрачивается на доставку грузов от поставщика к потребителю с участием зарубежного перевозчика. С другой стороны, наблюдаются нехватка пропускной способности и недостаточные темпы развития дорожной сети. Таким образом, очевидно то, что нынешняя доля железнодорожных перевозок некоторых грузов будет оставаться на прежнем уровне, а в будущем, вероятно, возрастет.

Для закрепления за пассажирским общественным транспортом устойчивой доли рынка транспортных услуг и, возможно, увеличения этой доли существенно важным инструментом считается создание так называемых интегрированных транспортных систем (ИТС). ИТС представляет собой передовую форму массовых пассажирских перевозок, цель которой состоит в обеспечении высококачественных услуг по перевозке пассажиров различными видами транспорта в соответствии с единообразными тарифами и с использованием единого проездного документа.

Кроме того, важными элементами интегрированной системы являются согласованные расписания движения, пересадочные станции и высококачественное информационное обеспечение. Вместе с соответствующими общинами и операторами перевозок государство будет участвовать в строительстве пересадочных станций или мест для пересадки с одного вида транспорта на другой с целью облегчения взаимодействия между личным и коллективным транспортом, а также между отдельными видами общественного транспорта. Наличие таких элементов интегрированных транспортных систем должно обеспечиваться в местах расположения общественных автостоянок, предназначенных для личных транспортных средств, что позволит продолжать поездки на общественном транспорте.

В Чешской Республике интегрированная транспортная система вводится в действие в районе Праги, а также в районах Остравы, Злина и Оломоуца, и уже ведется подготовка к введению ИТС в других городах.

ВЕНГРИЯ

Информация о концепции качества транспортных услуг применительно к железнодорожному транспорту

В 1997 году компания "Венгерские государственные железные дороги" ввела в действие собственную систему контроля, анализа и оценки качества предоставляемых ею услуг в области железнодорожных перевозок; в рамках этой системы на ежедневной и ежемесячной основе высшей администрации передаются данные о количественных, качественных и экономических параметрах и влияющих на них факторах по основным видам деятельности, и для обеспечения функционирования этой системы и управления ею был назначен генеральный комиссар.

Для целей представления ежемесячных отчетов и анализов в постановлении, на основании которого эта система была введена в действие, предусмотрено 10 параметров, касающихся качества обслуживания в пассажирских поездах, 7 - в отношении услуг на станциях и 15 параметров - в отношении грузовых перевозок. Важнейшим параметром является точность соблюдения расписания движения, при этом предусмотрен перечень кодов для 89 различных возможных факторов и причин, ведущих к задержкам. К числу некоторых других важных параметров относятся комфортабельность вагонов и наличие информационных каналов на пассажирских поездах, а также нехватка вагонов, недостатки в системе сортировки, отказы со стороны принимающих железных дорог, стоимость ущерба, причиненного при перевозке грузов.

Для проведения анализа всех параметров они соотносятся как с параметрами за предшествующий месяц, так и с параметрами за тот же месяц прошлого года.

В 2001 году под непосредственным руководством главного управляющего национальной железнодорожной компанией был создан специальный департамент, который возглавляется внешним специалистом, с тем чтобы обеспечить надлежащее качество и контроль за ним. Одновременно с этим были назначены должностные лица по вопросам качества в подразделениях, прямо связанных с предоставлением первичных услуг.

В 2001 году администрация компании утвердила концепцию повышения качества на основе стратегии развития услуг. Концепция качества (КК) рассчитана на период 10-15 лет и предусматривает четыре этапа:

- реализация программы управления качеством продуктов (УКП), каковыми являются услуги, требующие сертификации в секторе пассажирского и грузового транспорта, и проведение оценки их качества - 2002 год;
- введение программы управления качеством систем (УКС) во всех специализированных департаментах компании (пассажирский транспорт, грузовой транспорт, техническое обеспечение, управление движением, обслуживание путей, сигнализация и связь) - как ожидается, к 2004 году;
- разработка программы общего управления качеством деятельности всей компании (ОУК) - ориентировочно к 2008 году;
- выход на уровне европейской формулы управления качеством (ЕФУК) в отношении организационной эффективности в качестве конечной цели в этой области.

Модернизация и актуализация этой системы контроля, анализа и оценки качества началась с изучения таких параметров, как:

- основные требования к качеству,
- комфортабельность,
- репутация,
- информирование клиентов,
- эксплуатационные характеристики,

как на пассажирском, так и на грузовом транспорте.

В отношении практического применения концепции качества необходимо отметить следующее:

- на первом этапе качество услуг на поездах "Интерсити", на конечных станциях и скорых грузовых поездах должно быть сертифицировано к 30 июня 2002 года, а в случае железнодорожных узлов - к 2003 году. Сертификация качества осуществляется с позиции клиентов;

- в рамках второго этапа уже сертифицировано в соответствии со стандартами ISO 9000 более 20 эксплуатационных подразделений национальной железнодорожной компании, в которых заняты 15% работников компании; 15 из них получили аттестацию по стандарту ISO 9001: 2000, в том числе перегрузочная станция Захонь, где происходит переход на другую колею, на северо-востоке Венгрии; эта станция обеспечивает перегрузку 10 млн. тонн грузов в год, и на ней занято 6 000 работников.

С учетом проводимой в настоящее время проверки число сертифицированных подразделений может удвоиться к концу 2002 года, и все специализированные департаменты будут располагать системой управления качеством в соответствии со стандартом ISO 9001: 2000 к концу 2003 года.

СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ

Подготовлено министерством транспорта США

В Соединенных Штатах концепция качества транспортных услуг обычно рассматривается с точки зрения эффективности функционирования транспорта, и эта концепция изучается и применяется как государственными органами, так и частным сектором. Хотя никаких официально установленных показателей эффективности функционирования транспорта или транспортных услуг не существует, наблюдается определенный прогресс в описании характеристик и показателей, являющихся полезными для понимания степени эффективности работы транспортных предприятий или систем. Показатели эффективности функционирования имеют важное значение, поскольку благодаря им органы, принимающие решения, могут получать информацию о том, в какой мере политика планирования и программы в области транспорта отвечают потребностям национальной экономики, национальной безопасности и благосостояния общества в целом. Показатели качества услуг в основном отражают степень эффективности функционирования транспортных систем или предприятий с точки зрения продолжительности поездок и перевозок, скорости, стоимости, надежности, безопасности и ущерба/потерь¹.

Существуют три важных характеристики транспортной системы, которые должны находить отражение в показателях эффективности функционирования: 1) в какой мере система удовлетворяет потребности государства, 2) в какой мере система удовлетворяет

¹ Представленная информация в основном взята из доклада National Transportation system Performance Measures, U.S. department of Transportation, April 1996.

потребности пользователей или потребителей и 3) каковы "результаты" или последствия функционирования транспортной системы, будь то позитивные или негативные, с точки зрения экономических, социальных и экологических задач государства. В опубликованном в 1995 году докладе² была предложена типология для основанного на показателях эффективности планирования работы транспорта, в рамках которой функционирование транспорта было соотнесено с задачами общества по трем направлениям: экономическое развитие, качество окружающей среды и качество жизни. На каждом этапе процесса планирования применяются все более точные показатели функционирования транспорта для оценки эффективности, действенности и внешних эффектов.

Был предложен ряд критериев для разработки системы показателей эффективности функционирования. К ним относятся такие критерии, как простота, многосторонность, совместимость, объективность, осуществимость и непосредственность. Эти руководящие критерии должны обеспечить возможность разработки предлагаемых показателей эффективности, которые позволят проводить обоснованные сопоставления между различными видами транспорта и понять возможности выбора между эффективностью функционирования транспорта и другими социальными, экономическими и экологическими соображениями.

Предложена типология показателей эффективности. В соответствии с нею показатели подразделяются на две основные группы: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ и СОЦИАЛЬНЫЕ. В рамках каждой группы определены три подгруппы показателей: ДЕЙСТВЕННОСТЬ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ и ВНЕШНИЙ ЭФФЕКТ. Показатели действенности описывают то, в какой мере транспортная система обеспечивает перевозку грузов и пассажиров с точки зрения доступности и качества. Показатели эффективности касаются как стоимости, так и эффективности затрат при предоставлении транспортных услуг домашним хозяйствам, отдельным лицам и коммерческим предприятиям.

Соотношение между ожидаемыми доходами и затратами на развитие, эксплуатацию и техническое обслуживание транспортных систем является важным показателем, которому необходимо уделить внимание. Экологические показатели отражают влияние транспорта с точки зрения широких задач и проблем общества. Сюда относятся экономические и социальные последствия, требования безопасности, экологические последствия и потребности в ресурсах и энергии.

² G. Mazur and M. Meyer, Performance Based Transportation Planning: Converting Concept to Practice, 1995 Annual Meeting of the Transportation Research Board.