



**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
И СОЦИАЛЬНЫЙ СОВЕТ**

Distr.  
GENERAL

TRANS/WP.5/2003/9  
3 July 2003

RUSSIAN  
Original: ENGLISH

**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**

Представлено правительствами Дании, Нидерландов, Швеции, Соединенного  
Королевства и Соединенных Штатов Америки

Примечание: По поручению Рабочей группы, которое было дано на ее пятнадцатой сессии, секретариат распространил среди стран-членов неофициальный документ № 1 (2002 год) и просил их представить замечания в свете накопленного национального опыта использования концепции качества транспортных услуг. В частности, правительствам стран-членов было предложено представить свои замечания по следующим вопросам:

- i) потенциальные возможности применения критериев качества услуг (таблица 1, стр. 3);
- ii) потенциальные возможности использования показателей качества услуг (раздел II, стр. 4-12);
- iii) модальные аспекты качества услуг на автомобильном, железнодорожном и внутреннем водном транспорте (раздел III, стр. 13); и
- iv) аспекты качества услуг на транспортной сети и возможная разработка показателей и критериев для сетей разных видов транспорта (общие аспекты, издержки, транспортные аспекты, воздействие на окружающую среду) (раздел IV, стр. 15).

Ответы правительств стран-членов на эти четыре вопроса, а также другие замечания, касающиеся более широкого подхода к концепции качества транспортных услуг, представлены ниже. Пересмотренный вариант неофициального документа № 1 (2002 год) распространяется в документе TRANS/WP.5/2003/10.

\* \* \*

## **ДАНИЯ**

1. Потенциальные возможности применения критериев качества услуг (таблица 1, стр. 3)

Описание восьми категорий недостаточно ясно, что может ограничить потенциальные возможности их использования на практике. Что касается термина "информация", то безусловно речь должна идти об информации при планировании поездки. По мнению министерства транспорта, информация в ходе рейса, например в случае задержки поездов, не менее важна для оценки пассажирами качества услуг. Поэтому данный параметр игнорировать не следует.

Что касается термина "время", то следует учитывать время в пути, а не время, потраченное на планирование поездки, как это предусмотрено в проекте ЕЭК ООН. Последний показатель не будет объективно отражать уровень качества, поскольку он различается в зависимости от конкретного человека.

2. Потенциальные возможности использования показателей качества услуг (часть II, стр. 4-12);

В связи с таблицей 2 министерство транспорта считает, что не все из упомянутых 15 показателей позволят получить правильное представление об использовании пропускной способности. Несколько условий зависят от конкретной инфраструктуры. Например, время остановки на станциях (показатель № 9) - при прочих равных условиях - будет более продолжительным в странах с высокой процентной долей однопутных линий, поскольку поезда вынуждены чаще ожидать прохода встречных поездов по сравнению с двухпутными линиями. Аналогичным образом среднее время в пути (показатель № 6) также зависит от конкретной инфраструктуры. Если взять в качестве примера Норвегию, то практически будет невозможно улучшить эти два показателя без прокладки двойного пути на большей части сети и без выпрямления линий, что представляется крайне маловероятным.

В таблице 3 трудно установить разницу между первыми двумя показателями, поскольку один показатель должен следовать из другого. Если показатель "точность прибытия в конечный пункт" касается только точности прибытия поезда в пункт назначения, то этот показатель представляется неуместным, поскольку он бесполезен с точки зрения тех пассажиров, которые совершают высадку из поезда, прибывшего на промежуточные станции с опозданием, а затем вновь "догнавшего" график движения. Аналогичное возражение относится и к понятию "указание точности".

Что касается таблиц 4, 5 и 6, то министерство транспорта выражает сомнение в связи с наличием всей необходимой информации, а также по поводу того, не будет ли она отнесена к категории конфиденциальной информации компании.

В таблице 8, по мнению министерства транспорта, не совсем понятно, должны ли разные элементы быть равнозначными либо некоторые элементы должны считаться более важными, а другие - менее важными.

## **НИДЕРЛАНДЫ**

1. Было бы полезно проводить различие между позициями пользователей транспортной системы и правительства. Например, во внутреннем судоходстве грузоотправители оценивают качество транспортной системы по таким критериям, как издержки, точность (груз должен прибыть в определенное место вовремя) и безопасность (отсутствие риска ущерба или потери при перевозке). Правительство же оценивает качество транспортной системы по таким аспектам, как безопасность (для судна, для находящихся на борту лиц и для населения, проживающего вблизи водного пути), учет последствий для окружающей среды, пропускная способность (отсутствие узких мест), степень географического охвата сети (необходимость соединения важных экономических центров), издержки (расходы на контроль и текущее обслуживание не должны превышать необходимого уровня) и эксплуатационная надежность (надлежащее функционирование шлюзов). В Нидерландах практически не используются показатели для количественного определения уровня соблюдения/выполнения этих критериев.

2. Возможно, было бы также полезно проводить различие между условиями эксплуатации и параметрами для пассажирского транспорта общего пользования и грузового транспорта (например, для общественного пассажирского и грузового транспорта такие концепции, как "точность" и "регулярность", имеют разное значение).

3. В соответствии с концепцией транспортной политики Нидерландов многие аспекты качества услуг должны определяться самими транспортными операторами. В Нидерландах в соответствии с Законом о пассажирском транспорте 2000 года органы по управлению общественным транспортом должны соблюдать определенные общие требования качества при объявлении тендеров и по своему усмотрению включать другие более конкретные элементы качества.

4. В настоящее время в Нидерландах для использования на автомобильном транспорте разрабатываются "соглашения об уровне услуг". В этом контексте проводятся

обследования мнений пользователей, в ходе которых изучается представление пользователей дороги о качестве.

5. Ниже приводятся некоторые замечания по используемым в документе таблицам (с точки зрения общественного транспорта).

Таблица 1

Эти аспекты качества действительно необходимо учитывать.

Таблица 2

За исключением времени посадки и времени остановки, все эти критерии считаются эксплуатационными элементами, которые имеют отношение только к оператору общественного транспорта.

Таблица 3

За исключением критерия надежности парка, считается, что упомянутые критерии могут входить в сферу компетенции органов по управлению транспортом общего пользования.

Таблицы 4, 5, 6 и 7

Все упомянутые критерии относятся к сфере компетенции транспортного оператора.

Таблица 8

За исключением информации о готовности конечного пользователя платить и расходах, все перечисленные критерии можно считать приемлемыми критериями качества для определения степени удовлетворенности заказчика.

Таблица 9

Уровень социальной безопасности и подготовки водителя можно с полным основанием считать показателем качества с точки зрения заказчика. Все другие критерии безусловно влияют на качество услуг, однако они не являются определяющими с точки зрения заказчика.

Таблица 10

За исключением сопоставительной платы за проезд и цены на бензин, объединения систем тарифов и платежей, охвата сети, полос движения для общественного транспорта и поступлений от государственного сектора, все перечисленные критерии можно считать приемлемыми параметрами качества как с точки зрения центрального правительства, так и с точки зрения органов управления транспортом общего пользования.

**ШВЕЦИЯ**

- i) Потенциальные возможности применения критериев качества услуг

Таблица 1

Критерии качества охватывают большую часть критериев, которые только можно предусмотреть. Никаких корректировок не требуется.

- ii) Потенциальные возможности использования показателей качества услуг

Таблицы с показателями качества излишне детализированы. Некоторые из показателей требуют большого объема подробной информации о системе общественного транспорта, и представляется сомнительным, что сбором этой информации будут заниматься операторы общественного транспорта. Возможно, следует предусмотреть два уровня информации: один - в виде обзорной информации и другой - в более подробном варианте. Важно обеспечить некоторую сбалансированность между затраченными усилиями и полученными результатами.

- iii) Модальные аспекты качества услуг на автомобильном, железнодорожном и внутреннем водном транспорте

Уровень информации, требуемой в этой части вопросника, является более приемлемым (по сравнению с таблицами, упоминавшимися выше), и эти параметры, вероятно, позволят получить достаточное количество сведений об оценке качества транспортных услуг на автомобильных, железных дорогах и внутреннем водном транспорте. Возникает вопрос о воздушном транспорте. Почему он не охвачен?

- iv) Аспекты качества услуг на транспортной сети и возможная разработка показателей и критериев для сетей разных видов транспорта

Шведский научно-исследовательский институт транспорта и связи (ШНИТС) - национальное учреждение, подотчетное министерству промышленности, занятости и коммуникаций.

Ежегодно правительство поручает ШНИТС производить оценку степени достижения целей транспортной политики, при этом учитывается также качество транспортных услуг. Однако в Швеции качество транспортных услуг оценивается применительно к территории всей страны на всеобъемлющей основе, поэтому использование большей части упомянутых в документе показателей ограничено.

## **СОЕДИНЕННОЕ КОРОЛЕВСТВО**

В странах, подобных Великобритании, показатели качества транспортных услуг в разных регионах и разных городских районах различаются весьма значительно. Существует целый ряд причин таких различий: исторически сформировавшаяся инфраструктура, географические соображения и плотность населения; все это является важным фактором при определении расходов в случае предоставления транспортных услуг данного качества.

В записке секретариата никак не затрагивается вопрос о географическом охвате предложенных показателей. Если он определяется на национальном уровне, то средний показатель по всей стране может и не отражать значительные региональные различия в уровне качества. В документе ничего не говорится о форме, в которой такие показатели могли бы быть выражены. Например, в таблице 1 приводится описание показателя доступности, но не разъясняется, должен ли он применяться ко всем домашним хозяйствам в стране и определяться на основе выборочного обследования городских районов и каким образом его можно измерять. В Великобритании сбор данных осуществляется на основе выборочного обследования домашних хозяйств для выявления процентной доли населения, проживающего в 10 минутах ходьбы от автобусной остановки, обслуживаемой определенным количеством автобусов в час, которое должно превышать установленную норму. Имеет ли секретариат в виду именно такой показатель?

Обсуждение показателей качества автомагистралей в значительной степени не учитывает временной аспект уровней услуг. На некоторых автодорогах пробки возникают только в утренние и вечерние часы пик, в остальные же периоды автотранспорт движется беспрепятственно. Другие дороги, особенно те из них, по

которым производятся дальние перевозки, эксплуатируются практически на пределе своей пропускной способности в течение 12 часов в день. Любой показатель качества автомагистралей должен учитывать продолжительность обеспечения различных уровней обслуживания, определенных в разделе III документа, и соизмерять их с объемами движения в течение каждого из этих периодов.

Важное значение имеют требования к данным для определения стандартов качества услуг для автодорог. В Соединенном Королевстве собираются надежные данные для сети магистральных дорог, на которые приходится около 35% всего пробега транспортных средств, и эти данные предоставляются непосредственно центральным правительством. Данные о транспортных потоках и пропускной способности автодорог, предоставляемые местными властями, характеризуются меньшей полнотой, хотя уровни качества услуг на этих дорогах, определенные в документе секретариата, как правило, ниже. Это объясняется тем, что дороги в городских районах с более высокой степенью перегруженности обычно относятся к сфере ответственности местных властей. Каким образом будет определяться надежность данных, используемых для установления различных предложенных показателей?

Дорожное управление в Соединенном Королевстве, которое отвечает за строительство и текущее обслуживание сети магистральных дорог, ежегодно проводит обследования для выявления степени удовлетворенности пользователей качеством услуг. На магистральных и местных дорогах проводятся обследования скорости движения для установления типичных скоростей и тенденций в изменении скорости движения с течением времени. Также собираются и публикуются данные о дорожно-транспортных происшествиях и тенденциях в этой сфере.

В документе секретариата приводится более подробная информация о возможных показателях качества автобусного обслуживания, чем для железнодорожного или других видов транспорта. В Великобритании все автобусное обслуживание обеспечивается частным сектором либо в условиях дерегулированного рынка, либо, как это имеет место только в Лондоне (на долю которого приходится около 50% всех автобусных перевозок), рядом компаний, которые были выбраны на основе конкурентных тендеров и которые получили право на обслуживание конкретных маршрутов. По этой причине большая часть перечисленной в документе информации отсутствует. Также отсутствует информация об операционных и прочих расходах, финансовой эффективности, использовании пропускной способности, надежности, показателях технической эффективности, некоторых показателях безопасности и о большинстве показателей, касающихся правовых вопросов и аспектов эксплуатации.



По всей видимости, степень подробности информации о предложенных показателях качества услуг на транспорте общего пользования в значительной степени выходит за рамки разумных возможностей любой страны, участвующей в этой деятельности. Неясно также, следует ли представлять информацию по каждому муниципалитету, по каждой региональной администрации в стране, на основе выборочного обследования или такие данные должны агрегироваться для средненационального уровня.

В запросах на информацию об услугах на железнодорожном транспорте весьма поверхностно описываются требования представлять объективные сопоставительные данные о качестве работы операторов. И вновь возникает вопрос об уровне дезагрегирования показателей качества: нужно ли дифференцировать услуги в пиковые и непииковые периоды и определять разницу между маршрутами. Ничего не говорится о показателях регулярности перевозок, что является еще одним важным аспектом, либо о параметрах географического охвата железнодорожной сети. В Великобритании осуществляется сбор данных о надежности каждого из приблизительно 20 операторов, работающих на условиях франшизинга. Такие данные охватывают процентную долю поездов, прибывающих в конечный пункт назначения с отставанием от графика на указанное количество минут, и процентную долю отмененных рейсов. Также производится сбор данных о перегруженности (число пассажиров сверх комфортабельного уровня пропускной способности) на регулярных лондонских линиях.

## **СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ**

Безусловно, необходимо стандартизировать методику определения эффективности работы, для того чтобы правильнее оценивать и анализировать достижения и процесс улучшения транспортных систем на всех видах транспорта. Причем поиск соответствующих критериев и показателей будет непрерывно совершенствоваться.

Хотя концепция показателей эффективности уже некоторое время существует в той или иной форме, в последние годы интерес к этой работе в Соединенных Штатах, особенно среди государственных учреждений, возрастает. Стимулом для такой заинтересованности стало принятие в 1993 году Федерального закона об эффективности и результатах, в соответствии с которым федеральным учреждениям было предписано разработать официальные механизмы измерения уровня эффективности и представления соответствующей информации. Вскоре после этого правительства штатов и местные администрации также последовали такому примеру.

Даже несмотря на прилагаемые усилия, еще не решен вопрос о том, чтобы показатели эффективности вместо традиционно качественного имели более

количественный характер. Оценка качества и значимости программ и процессов, отражающая концепцию ориентации на заказчика, как это предусмотрено в неофициальном документе № 1, явилась предметом ряда исследований, опубликованных Советом по транспортным исследованиям.

Отличным источником, призванным обеспечить столь необходимую стандартизацию и согласованный подход в транспортной отрасли в Соединенных Штатах и за рубежом, является доклад № 88 (Руководство для разработки системы измерения транспортной эффективности), подготовленный в рамках Программы научного сотрудничества в области транспорта. В этом докладе содержится подробная оценка полезности и возможностей применения различных показателей и представлены тематические материалы об успешных примерах со всего мира. В докладе также приводятся рекомендации по осуществлению программы измерения эффективности начиная с самых первых этапов и описание имеющихся средств, способных повысить качество услуг.

Другие полезные рекомендации по определению качества услуг можно найти в сводном докладе № 300 о показателях эффективности программ исследований, разработок и технологического развития, подготовленном в рамках Национальной программы сотрудничества в области автотранспортных исследований. Хотя основное внимание в этом докладе уделяется анализу программ исследований, разработок и технологического развития, а не сетям различных видов транспорта, считается, что применение показателей эффективности к трудно поддающейся оценке области исследований, разработок и технологического развития может явиться полезным вкладом в исследовательские усилия ЕЭК ООН.

Transit Cooperative Research Program

Report 88: A Guidebook for Developing a Transit Performance-Measurement System (2003), ISBN 0-309-06802-9

National Cooperative Highway Research Program

Synthesis 300: Performance Measures for Research, Development and Technology Programs (2001); ISBN 0-309-06915-7

Указанные выше справочные материалы можно получить по следующему адресу:

Transportation Research Board

Business Office

500 Fifth Street, NW

Washington, DC 20001

[Http://www.national-academies.org/trb/bookstore](http://www.national-academies.org/trb/bookstore)

-----