

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРИГОРОДНОМ КОМПЛЕКСЕ Шумская И.А.<sup>1</sup>, Грызункин С.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Шумская Ирина Андреевна – студент,  
кафедра экономики и управления на транспорте;

<sup>2</sup>Грызункин Семён Сергеевич – студент,  
кафедра теплоэнергетики железнодорожного транспорта,  
Российский университет транспорта,  
г. Москва

**Аннотация:** в статье анализируются показатели качества транспортного обслуживания.

**Ключевые слова:** анализ, транспорт, обслуживание.

Пригородными электропоездами в РФ ежегодно пользуются около 1,2 млрд пассажиров. Но не всегда поездка соответствует потребности человека, например, по соотношению «цена-качество», тогда пассажиры уходят на другие виды транспорта.

Высокая значимость пригородных поездов подтверждена исследованиями общественного мнения. По данным ВЦИОМ пригородными электричками минимум раз в неделю пользуются 50% опрошенных [3]. При этом подавляющее большинство респондентов (84–92%) отрицательно относятся к возможности замены пригородных поездов автобусами. Чтобы стимулировать рост пассажиропотока, надо знать оценку потребителей, разработать маркетинговую систему управления качеством транспортного обслуживания. Целью статьи является изучение показателей качества транспортного обслуживания в восприятии пассажиров.

Автором проведён опрос на одной из станций Московской области, и выявлены следующие показатели качества транспортного обслуживания (по убыванию значимости): движение по расписанию; безопасность; комфортабельный вагон; тишина; отсутствие толчеи в вагоне; отсутствие толчеи на перроне; чистота на перроне; приличные попутчики. Поезда практически всегда выполняют расписание, в отличие от автобусов, поэтому привлекают пассажиров, также привлекает отсутствие заторов [2]. Добиться близкого к идеалу качества технически возможно. Однако его повышение ведёт к росту себестоимости перевозок, что делает их недоступными для большей части населения [4]. Важно учесть эластичность спроса по цене для разных сегментов потребителей [1]. При повышении качества и цены пассажиры с низким доходом откажутся от поездки или поедут без билета. Пассажиры с высоким доходом, наоборот, чаще будут пользоваться общественным транспортом [5].

Пригородные электропоезда можно разделить на обычные и скоростные повышенной комфортности, а последние - на поезда без предоставления мест и с предоставлением мест (межобластные экспрессы). Это снизит излишнюю населенность вагона. В настоящее время в Московском регионе курсируют поезда АО «Центральная ППК»: 1384 пары по рабочим дням; 1222 пары - по выходным. Среди них ускоренных: 173,7 пар по рабочим дням, 89 - по выходным. Поезд может быть обычным, но с частью вагонов повышенной комфортности, за проезд в которых (помимо стоимости билета) взимается дополнительный сбор. В Московском регионе таких поездов нет.

16 апреля 2017 года на Киевском направлении Москва Киевская – Новопеределкино началось использование современного электропоезда ЭГ2Тв, так же известного как «Иволга», созданного в 2014 году на Тверском вагоностроительном заводе.

На данный момент скорость данного электропоезда 120 км/ч, а в перспективе возможен рост до 250 км/ч. Внутри электропоезд очень комфортный. Дизайн интерьера и экстерьера разработан дизайнерским бюро Integral Design and Development. Вагоны оборудованы мониторами, многофункциональным табло, туалетами, Wi-Fi, камерами, кнопками на дверях и прочим.

Цена проезда на таком поезде не отличается от цены проезда на обычной электричке, что является большим плюсом для пассажиров.

АО «ЦППК» для привлечения пассажиров улучшает качество обслуживания, модернизирует каналы продаж. На любом виде транспорта необходимо учитывать мнения людей, пользующихся услугами, а в дальнейшем исправлять и улучшать то, что не устраивало клиентов. У пассажиров должны оставаться положительные эмоции от поездки и запоминаться предоставленные им услуги, требования должны выполняться.

## Список литературы

1. Иванова Е.А. Роль и направления совершенствования качества пассажирских железнодорожных перевозок в России / Е.А. Иванова // Сборник: Современные проблемы управления экономикой

транспортного комплекса России: конкурентоспособность, инновации и экономический суверенитет. Международная научно-практическая конференция, посвящается 85-летию института экономики и финансов МИИТа. МГУПС. Институт экономики и финансов, 2015. С. 121-122.

2. *Иванова Е.А.* Роль транспортной подвижности населения в повышении качества жизни и развития общества / В.Г. Галабурда, Е.А. Иванова, Т.А. Флягина // Транспортное дело России, 2016. № 5. С. 101-103.
3. Пресс-выпуск ВЦИОМ № 1597 «Можно ли заменить электричку? Пассажиры — о перспективах отмены пригородного железнодорожного сообщения». 07.10.2010. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=13876/> (дата обращения: 18.01.2018).
4. *Трудов О.Г.* Пригородные железнодорожные перевозки: проблемы и пути их решения / О.Г. Трудов, Е.А. Алексеев // Экономика железных дорог, 2012. № 7. С. 36–43.
5. *Шустерняк Д.М.* Обслуживание пассажиров пригородного железнодорожного транспорта: баланс качества и доступности. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://transweek.ru/2009/files/Shusternyak\\_conf6.ppt/](http://transweek.ru/2009/files/Shusternyak_conf6.ppt/) (дата обращения: 18.01.2018).