

характеризующих её назначение, особенности, полезность, способность удовлетворять определенные потребности пользователей в перемещении.

Поскольку перевозка является одной из первоочередных потребностей, то при выборе факторов «качество – цена» качество транспортного обслуживания в большинстве случаев выходит на первое место. По данным сайта МПС, при выборе транспорта определяющим фактором для 58 % пассажиров является качество обслуживания (удобство, безопасность, скорость передвижения), 45 % пассажиров готовы дополнительно платить 80 – 350 рублей за комплекс услуг в вагонах повышенной комфортности эконом- и бизнес-класса. Следует учитывать, что более низкая цена перевозки может быть воспринята пользователями как признак низкого качества транспортного обслуживания. К показателям качества транспортного обслуживания пассажиров относят: безопасность поездок пассажиров; комфортабельность, комплексность и культура транспортного обслуживания в пути и в пунктах отправления, пересадки и прибытия; скорость пассажирских перевозок; регулярность перевозок и удобство расписания движения транспортных средств.

Каждый из этих показателей имеет самостоятельное значение и в той или иной мере учитывается в практике работы транспортных предприятий. Но для обеспечения полного или, как сейчас принято называть, фирменного обслуживания потребителей транспортных услуг необходим учет всех составляющих качества.

В июле 2001 года был проведен опрос экспертов по специально разработанной анкете на тему качества работы служб сервиса. Оценка проходила по пятибалльной системе. Качество работы сферы услуг традиционно оценивается низко. Это отмечают и сами опрошенные. Оценки, близкие к «хорошо», получили только три услуги: служба сервиса по продаже газет, журналов и другой периодики; служба по обеспечению безопасности пассажиров в поездке; организация общественного питания с лотков. Самое меньшее количество баллов получили услуги бронирования билетов и мест в гостинице, обеспечение предметами личной гигиены, служба связи для пассажиров в поезде.

Сравнивая качество служб сервиса в России и обслуживание пассажиров на железных дорогах Франции, можно обратиться к данным журнала *La Vie du Rail*, который провел анкетирование широкого круга пассажиров, чтобы выяснить общественное мнение относительно качества обслуживания пассажиров на вокзалах и в поездах. Положение с отдельными видами услуг оценивалось по четырехбалльной системе со следующими оценками: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно. Качество обслуживания пассажиров во Франции на вокзалах и в поездах оценивается как высокое. Национальное общество железных дорог Франции постоянно внедряет много новых видов услуг. С 1997 года билетные кассы размещают в крупных торговых центрах и местах сосредоточения большого числа потенциальных пассажиров; введена продажа билетов с оплатой через Интернет; с 1999 года запущена программа «Почетные пассажиры», дающая право на получение скидки при покупке билетов; пункты проката автомобилей имеются на 195 вокзалах железных дорог Франции; с 2000 года введена новая услуга – доставка багажа с вокзала на дом или в обратном направлении с заказом по телефону; сравнительно недавно появилась услуга резервирования такси. Статистика показывает, что этим видом услуг пользуется каждый десятый пассажир первого класса, или 10 – 20 пассажиров каждого поезда.

Сфера услуг в России пока развита намного слабее, чем в Европе. Учитывая кратковременное прибывание пассажиров в пути, на вокзалах и отсутствие для них здесь конкуренции, эти службы позволяют себе качество обслуживания на вокзалах и в пути ниже, чем на основных точках работы, где они имеют дело с постоянными клиентами.

УДК 656.225.073.437.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НЕФТЕНАЛИВНЫХ И СОРТИРОВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

П. Б. РОМАНОВА

Самарская государственная академия путей сообщения

В современных условиях перевозки нефтеналивных грузов выглядят наиболее стабильными, дающие отрасли заметные доходные поступления. Так, только по Куйбышевской железной дороге доходные поступления от перевозки нефтегрузов к 2001 году составили 59 %.

Значительное развитие нефтедобывающая и нефтеперерабатывающая промышленность получила в районах Поволжья, в частности в Башкортостане. Вместе с тем парк цистерн стареет не только по Куйбышевской дороге, но и в целом по сети, вследствие чего на сегодняшний момент значительно ощущается дефицит цистерн, что приводит к потере части прибыли. Так, в 2002 году Куйбышевская дорога не выполнила общий объем заявленных перевозок на 24 % или 9,6 млн тонн, из них на экспорт 8 % или 2,8 млн тонн, по России 16 % или 6,8 млн тонн. Условные потери дороги составили 4,1 млрд руб., из них на экспорт 1,1 млрд руб., по России – 3,0 млрд руб.

Помимо увеличения налива увеличивается средняя дальность перевозки нефтепродуктов, что, в свою очередь, отрицательно сказывается на обороте цистерн. Следует отметить, что увеличение средней дальности перевозки нефтепродуктов по Российской Федерации на 46 км и соответствующий рост доходной ставки на 1 погруженную тонну с 296 руб. в 2001 году до 442 руб. в 2002 году привели к возрастанию доходных поступлений на 21 % (1,4 млрд руб. к 2001 году). Рост средней дальности отмечен, в основном, по предприятиям Республики Башкортостан, доля которых в общем объеме внутригосударственных перевозок нефтегрузов по Куйбышевской дороге составляет 58 %.

Самым простым решением проблемы дефицита цистерн является приобретение подвижного состава. Однако это потребует значительных денежных средств, что невозможно реализовать в существующем экономическом положении железных дорог.

Наиболее действенной мерой в создавшихся условиях является проведение мероприятий, позволяющих ускорить оборот нефтеналивных цистерн, без существенных денежных затрат.

В результате обследования работы наливных станций Бензино – Черниковского выявлено, что готовые к вывозу на сортировочную станцию Дема составы с наливными грузами простаивают в ожидании подачи электровозов от 1 до 5 часов. Причина – практически отсутствует резерв электровозов и большая неравномерность заявок на подачу локомотивов. Обслуживание станций электровозами выполняется локомотивами, приписанными к депо сортировочной станции Дема. На станции Дема наблюдается аналогичная ситуация, поскольку обслуживание составов, готовых к отправлению осуществляется из одного депо. Предварительные расчеты показали, что коэффициент загрузки электровозов близок к 1. Намного лучше ситуация с вывозом составов, обслуживаемых тепловозами. Их загрузка составляет 0,9, а средний простой составов в ожидании подачи тепловоза – 0,7 часа.

Проведение мероприятий в Бензино-Черниковском узле по ускорению вывоза цистерн со станций налива позволит снизить оборот нефтеналивной цистерны и не только за счет ускорения вывоза составов с Бензино-Черниковского узла, но и за счет сокращения простоя цистерн на сортировочной станции Дема, вследствие чего получить дополнительные доходы от перевозок. В качестве таких мер предлагается:

1 Для вывоза составов заменить электровозную тягу тепловозной, загрузка которых несколько ниже. С одной стороны, реализация данного мероприятия позволит снизить простой составов в ожидании подачи поездных локомотивов и не только на станциях Бензино-Черниковского узла, но и на сортировочной станции Дема, за счет создания дополнительного резерва электровозов. Однако, с другой стороны, замена вида тяги на тепловозную увеличит затраты на перемещение передаточных поездов.

2 Для вывоза составов вместо электровозов использовать свободные маневровые локомотивы, если такие имеются в депо Дема. Это позволит, как и в предыдущем случае, сократить, затраты, связанные с простоями составов на станциях Бензино-Черниковского узла и на станции Дема. Однако дополнительно следует учитывать затраты, связанные с использованием маневрового локомотива. Поскольку маневровые локомотивы по силе тяги не могут работать с целым составом, то, очевидно, следует попутно установить оптимальную величину состава передаточного поезда. Вывоз коротких составов одновременно сократит простой цистерн под накоплением, что также позволит снизить их оборот.

Для оценки экономической целесообразности предлагаемых мероприятий произведен анализ существующей системы обеспечения вывоза составов передаточных поездов со станций Бензино-Черниковского узла и разработана математическая модель, которая позволяет рассчитывать суммарные затраты, связанные с реализацией мероприятий, с учетом затрат, обусловленных взаимодействием в работе станций узла с работой сортировочной станции Дема по вывозу составов. Суммарные затраты определяются по следующим составляющим: затраты, связанные с простоем цистерн на станциях налива в ожидании подачи поездных локомотивов, организацией и продвижением передаточных поездов от станций налива до станции Дема, затраты, связанные с простоями составов на станции Дема в ожидании подачи поездных локомотивов (электровозов и тепловозов), при-

быль дороги от дополнительных перевозок, которые можно реализовать за счет сокращения оборота нефтеналивной цистерны.

Оценка предлагаемых мероприятий по разработанной методике позволит получить рекомендации по условиям их применения в зависимости от резерва поездных локомотивов и объемов работы станций налива Бензино-Черниковского узла и сортировочной станции Дема.

УДК 658.516

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Г. П. САМБУК

Белорусский государственный университет транспорта,

Т. Р. КРАВЦОВА

Белорусская железная дорога

В настоящее время в условиях развития рыночных отношений и обостряющейся конкуренции в сфере транспортных услуг требуется применение новых методов и рычагов управления для обеспечения их конкурентоспособности, повышение качества перевозочного процесса, обеспечение необходимого уровня надежности и безопасности, расширение участия в международном экономическом и торговом сотрудничестве. Поэтому на Белорусской железной дороге уделяется значительное внимание повышению качества продукции железнодорожного транспорта и предоставляемых клиентам услуг по грузовым и пассажирским перевозкам, где основная роль отводится применению стандартизации и сертификации.

В этих целях на железнодорожном транспорте проводится ряд работ по стандартизации. Они направлены на обеспечение безопасности перевозочного процесса, эксплуатации и ремонта технических средств, а также обеспечение качества конкретных групп продукции. Разработанная нормативно-техническая документация распространяется на продукцию и технологические процессы, применяемые в различных областях деятельности железнодорожного транспорта. Кроме того, ведется работа по анализу действующих нормативных документов, отвечающих требованиям на железнодорожную продукцию, процессы и услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте с целью подготовки перечня нормативных документов, требующих перевода в разряд межгосударственных нормативных документов для стран СНГ. При этом важным моментом данной работы являются сертификация и метрологическое обеспечение, механизм обеспечения единства измерений и признания результатов подтверждения соответствия и подтверждение технической компетенции испытательных организаций.

Но несмотря на это, технические регламенты не могут регулировать весь достаточный и необходимый состав требований, отражающий потребности железнодорожного транспорта, поэтому оставшаяся часть всесторонних требований должна применяться на добровольной основе и регулироваться стандартами. Для повышения доверия к железной дороге и предоставляемым ею услугам необходимого уровня безопасности следует развивать и совершенствовать альтернативные механизмы, такие как добровольная сертификация, внедрение систем качества и другие меры.

Проводится гармонизация технических регламентов со странами СНГ, так как уровень развития их национальных органов по стандартизации в состоянии свести воедино все нормы по безопасности и строго их контролировать. При этом следует разделить организационно и по категориям документов нормирование обязательных требований к продукции и услугам, направленных на обеспечение безопасности (через технические регламенты), и нормирование требований, которые предприятия вправе применять на добровольной основе в целях повышения качества и конкурентоспособности своей продукции и услуг (через добровольные стандарты).

Но главным приоритетом должно быть сохранение и развитие единого нормативного пространства в рамках деятельности железной дороги в области стандартизации. Эта деятельность должна быть направлена на улучшение качества продукции и обеспечение безопасности перевозочного процесса, работ и услуг и хозяйственных объектов за счет решения в добровольных стандартах вопросов унификации, взаимозаменяемости и совместимости, отражения передовых достижений науки и технологий.

Работа в области стандартизации железной дороги рассматривается, как один из главных рычагов в обеспечении комплексности установления взаимоувязанных требований по всем стадиям