



Пассажирские и грузовые железнодорожные перевозки: оценка пользователей услуг



Железнодорожный
съезд

ПАССАЖИРСКИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ



Дизайн исследования

Общероссийский опрос населения

Целевая аудитория

- Жители РФ старше 18 лет

Выборка

- 2 000 респондентов

Метод

- Телефонный опрос

География

- 8 федеральных округов

Сроки проведения

- Апрель 2016, октябрь 2016, апрель 2017, октябрь 2017

Опросы пассажиров

Целевые аудитории

- Пассажиры поездов дальнего следования
- Пассажиры пригородных поездов

Выборка

- 800 пассажиров поездов дальнего следования
- 800 пассажиров пригородных поездов

Метод

- Телефонный опрос

География

- 8 федеральных округов

Сроки проведения

- Апрель 2016, октябрь 2016, апрель 2017, октябрь 2017

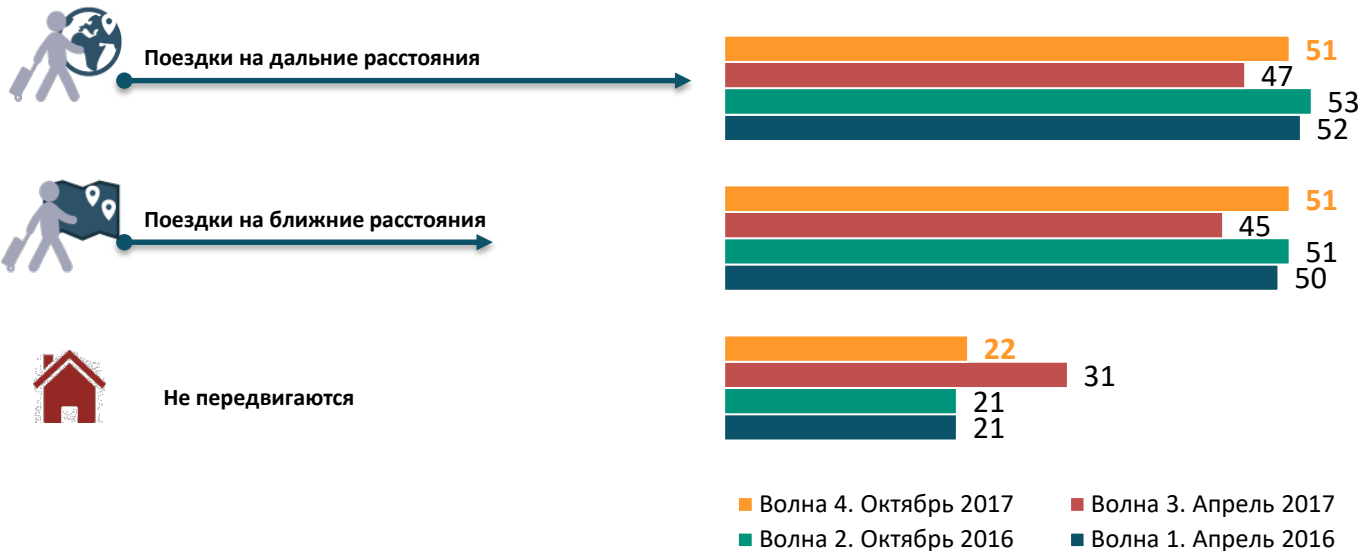


Передвижения по территории России



Скажите, пожалуйста, совершали ли Вы в течение последних 12 месяцев поездки по территории России, если да, то какие?

В % от всех опрошенных ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов

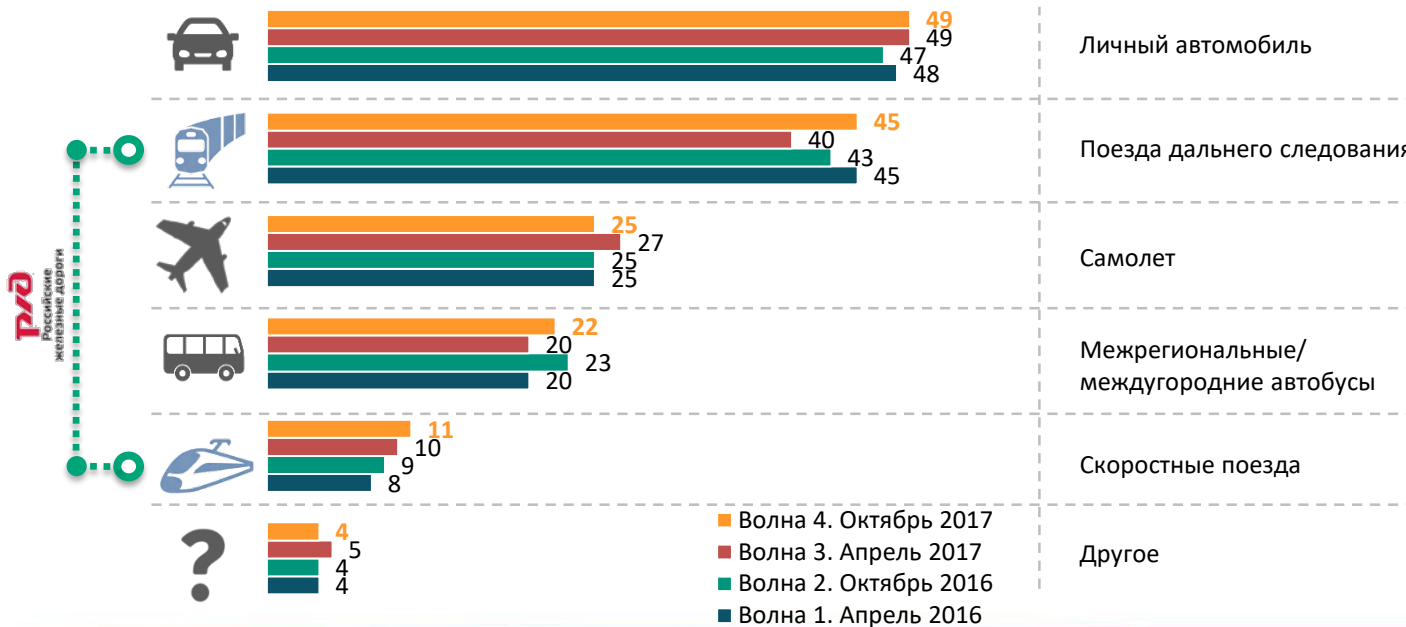


Поездки на дальние расстояния: виды транспорта



Вы сказали, что за последние 12 месяцев совершали поездки на дальние расстояния по территории России, каким или какими видами транспорта Вы пользовались?

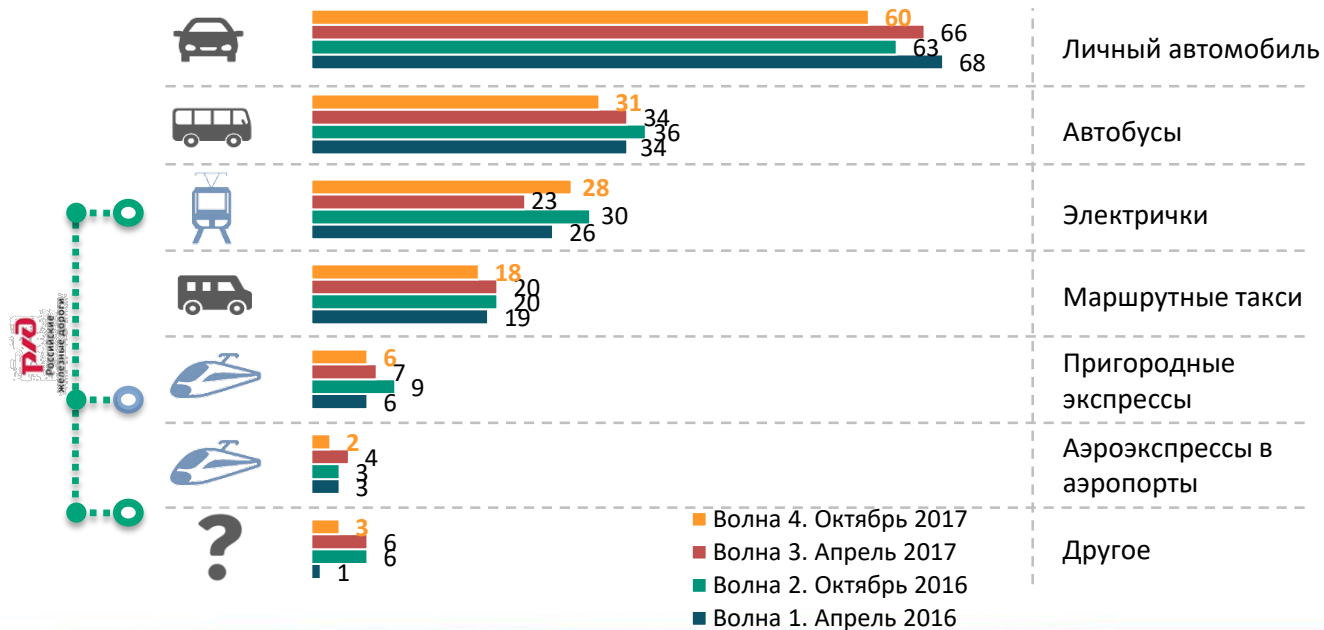
В % от респондентов, которые совершали поездки на дальние расстояния, ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов



Поездки на ближние расстояния: виды транспорта



Совершая поездки на ближние расстояния, каким или какими видами транспорта Вы пользовались?
 В % от респондентов, которые совершали поездки на ближние расстояния (до 200 км.), ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов



Общая удовлетворенность качеством услуг: ПАССАЖИРЫ



Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом качеством предоставления услуг во время передвижения на поездах дальнего следования/ пригородных поездах?

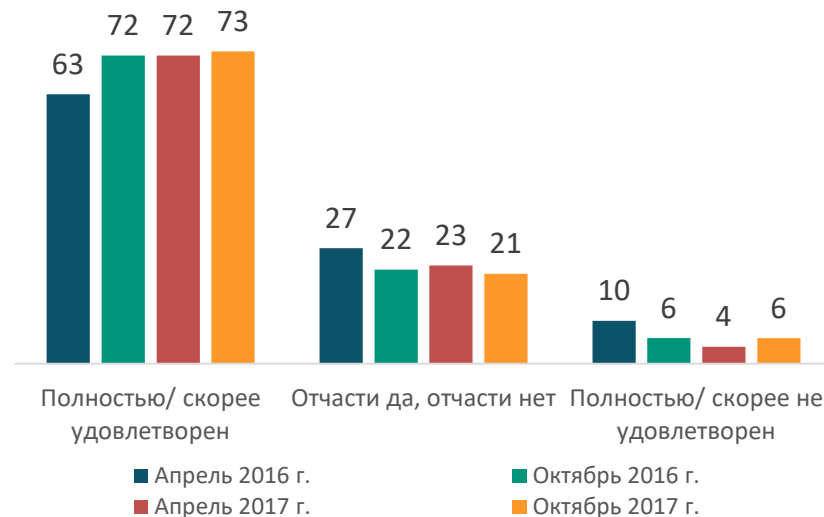
В % от пассажиров поездов дальнего следования/ пригородных поездов; один ответ*

() Доля затруднившихся ответить на вопрос не приведена в графиках, она составляет менее 1% по каждой волне замеров*

Поезда дальнего следования



Пригородные поезда



Общая удовлетворенность качеством услуг

Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом качеством предоставления услуг во время передвижения на поездах дальнего следования? Для ответа используйте шкалу, где 5 – «полностью удовлетворен», а 1 – «полностью не удовлетворен»? / Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом качеством предоставления услуг во время передвижения на пригородных поездах (электричках)? Для ответа используйте шкалу, где 5 – «полностью удовлетворен», а 1 – «полностью не удовлетворен»?

В % от пассажиров дальнего следования / в % от пассажиров пригородного направления; закрытый вопрос; один ответ



- Общие показатели удовлетворенности пассажиров поездов как дальнего, так и ближнего следования, высоки: 77% и 73% соответственно.
- На протяжении четырех волн исследования, отмечается поступательная положительная динамика в изучаемых показателях.

Поезда дальнего следования.

Критерии оценки пассажирами качества услуг: значимость и удовлетворенность.



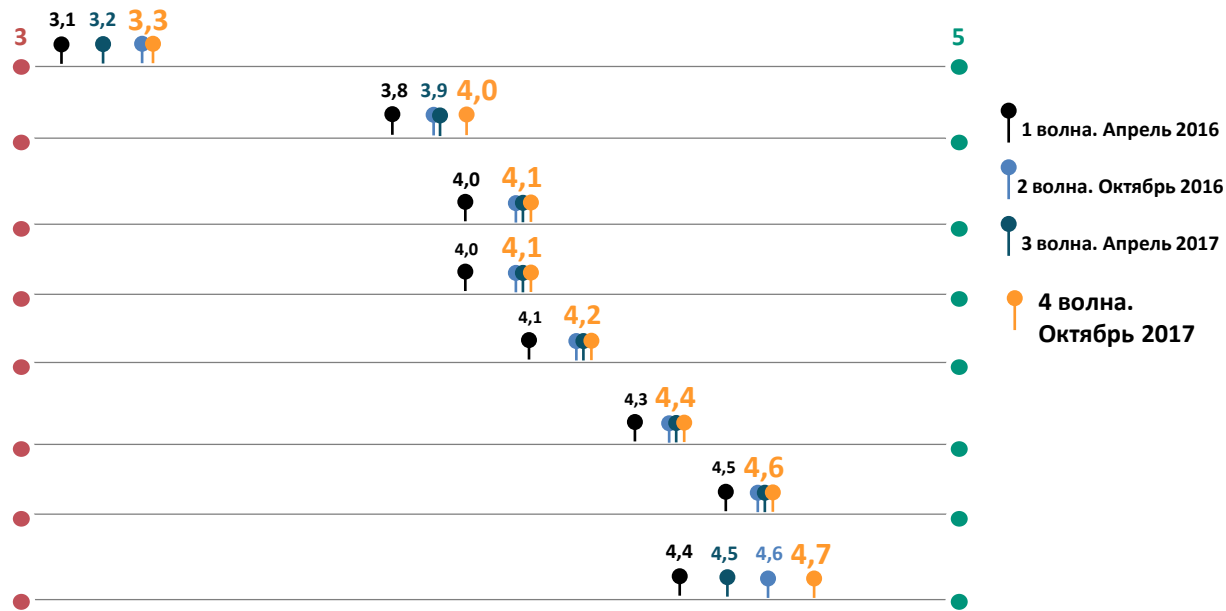
Приоритет

Ранжирование по степени важности/
значимости

Оценка

Средние оценки удовлетворенности по блокам услуг (максимальное значение = 5,
минимальное = 1)

- 1 Стоимость услуг
- 2 Обеспечение безопасности (на вокзалах и при движении в поездах)
- 3 Комфорт при передвижении
- 4 Техническое состояние подвижного состава
- 5 Условия нахождения на вокзалах
- 6 Скорость передвижения
- 7 Возможность получить информацию о передвижении в поездах ОАО «РЖД»
- 8 Удобство приобретения проездных документов



Пригородные поезда.

Критерии оценки пассажирами качества услуг: значимость и удовлетворенность.



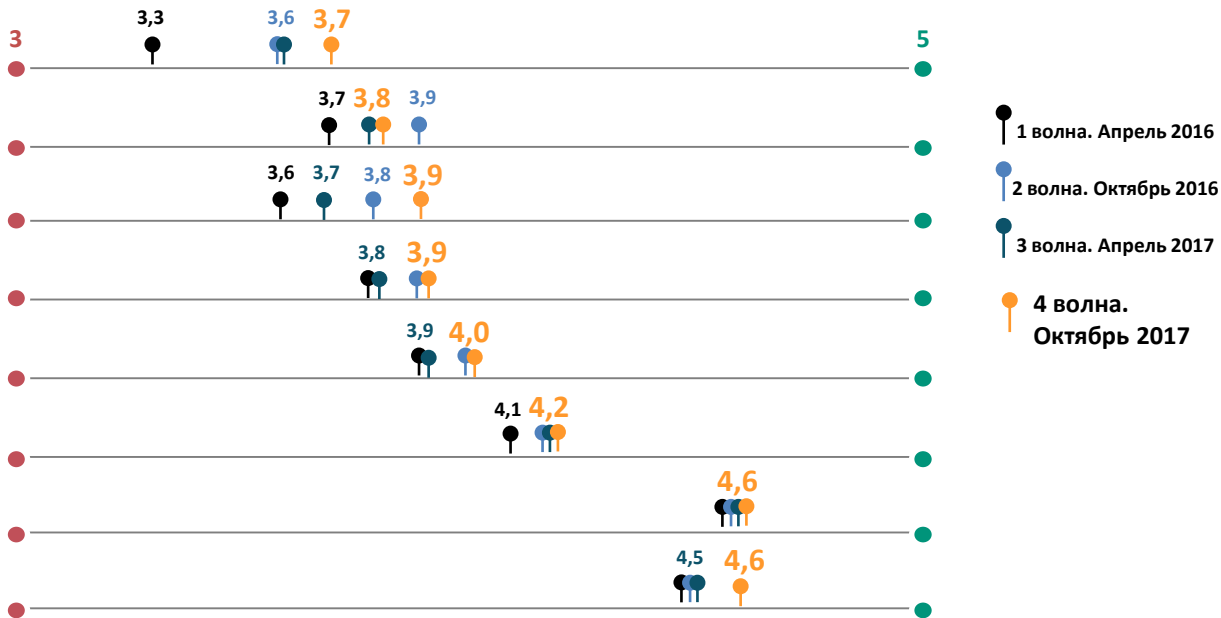
Приоритет

Ранжирование по степени важности/
значимости

Оценка

Средние оценки удовлетворенности по блокам услуг (максимальное значение = 5,
минимальное = 1)

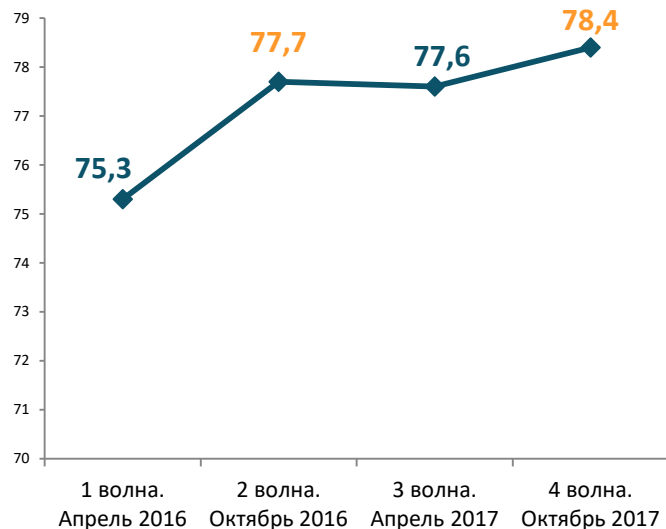
- 1 Стоимость услуг
- 2 Техническое состояние подвижного состава
- 3 Обеспечение безопасности (на вокзалах и при движении в поездах)
- 4 Комфорт при передвижении
- 5 Условия нахождения на вокзалах
- 6 Скорость передвижения
- 7 Возможность получить информацию о передвижении в поездах ОАО «РЖД»
- 8 Удобство приобретения проездных документов



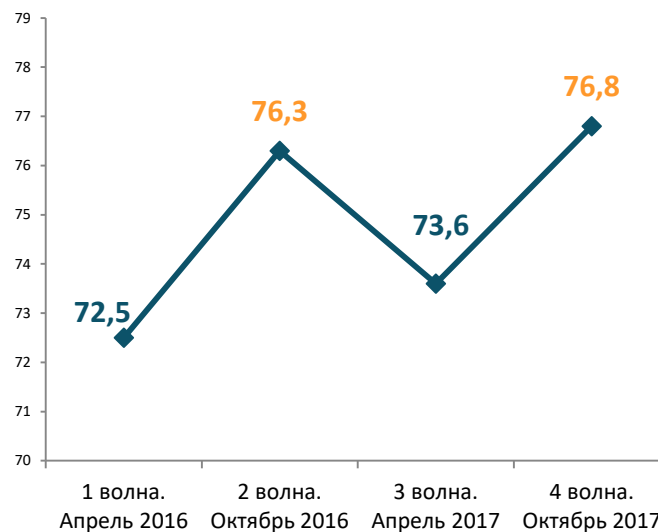
Сводные индексы удовлетворенности пассажиров железнодорожного транспорта



Поезда дальнего следования



Пригородные поезда



Индекс является средневзвешенным показателем, учитывающим оценку удовлетворенности отдельным показателем и его значимость (вес) в общем показателе удовлетворенности.

Максимальное значение индекса = 100, минимальное значение = 0.



ГРУЗОВЫЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ



Дизайн исследования

Целевые аудитории

- Представители компаний-грузовладельцев
- Представители компаний-операторов подвижного состава
- Представители транспортно-логистических компаний

Выборка

- 800 респондентов, из них:
 - 600 – грузовладельцы
 - 150 – транспортно-логистические компании
 - 50 – операторы подвижного состава

Метод

- Телефонный опрос

География

- 8 федеральных округов

Сроки проведения опросов

- Август 2016, ноябрь-декабрь 2016, август 2017

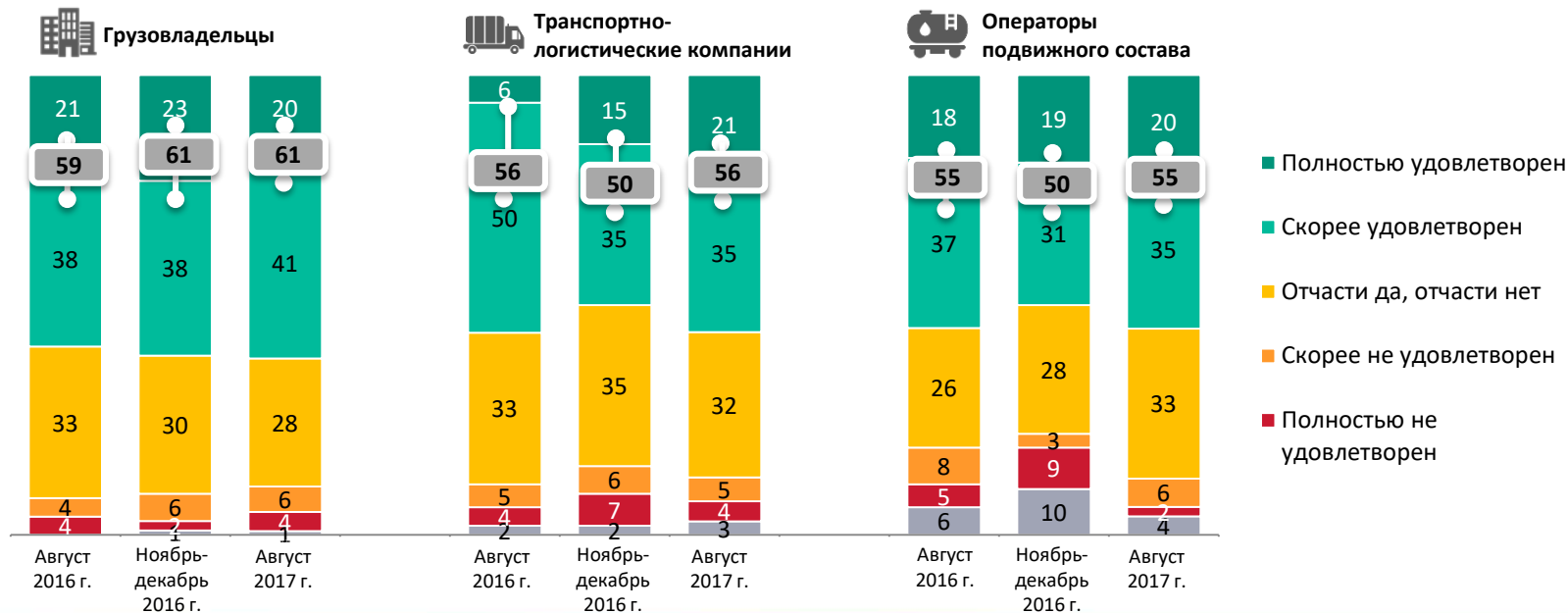


Динамика общей оценки удовлетворенности качеством услуг грузовых перевозок



Укажите, насколько Вы, как представитель Вашей компании, в целом удовлетворены или не удовлетворены услугами, предоставляемыми в сфере грузовых железнодорожных перевозок?

В % от всех опрошенных по целевым аудиториям; один ответ



Критерии оценки удовлетворенности качеством услуг (Грузовладельцы):

Значимость критериев и частные индексы удовлетворенности



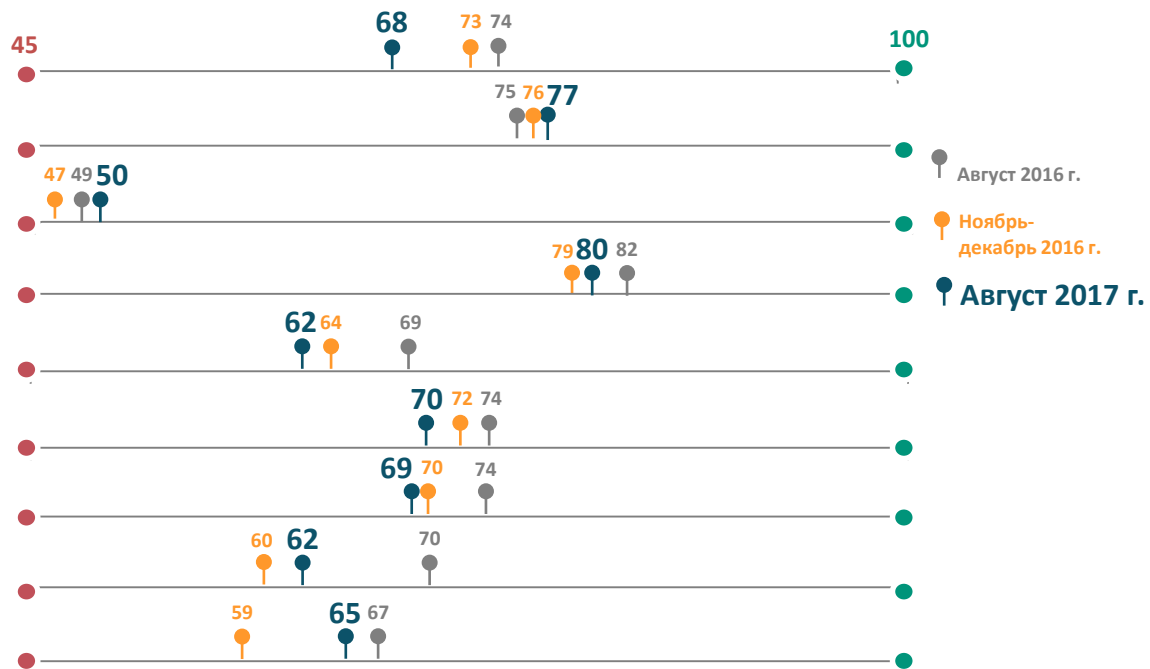
Приоритет

Ранжирование по степени важности/ значимости

Показатель удовлетворенности

Значение частных индексов (максимальное значение = 100, минимальное = 0)

- 1 Сроки предоставления услуг
- 2 Сохранность груза
- 3 Стоимость предоставления услуг
- 4 Взаимодействие с сотрудниками ОАО «РЖД»
- 5 Качество услуг предоставления вагонов под погрузку
- 6 Возникновение/ частота случаев отклонения заявок на перевозку
- 7 Качество информационных услуг, документооборота
- 8 Качество услуг предоставления инфраструктуры ж/д станций
- 9 Качество услуги предоставления магистральной инфраструктуры



Железнодорожный съезд

Критерии оценки удовлетворенности качеством услуг (Транспортно-логистические компании): Значимость критериев и частные индексы удовлетворенности



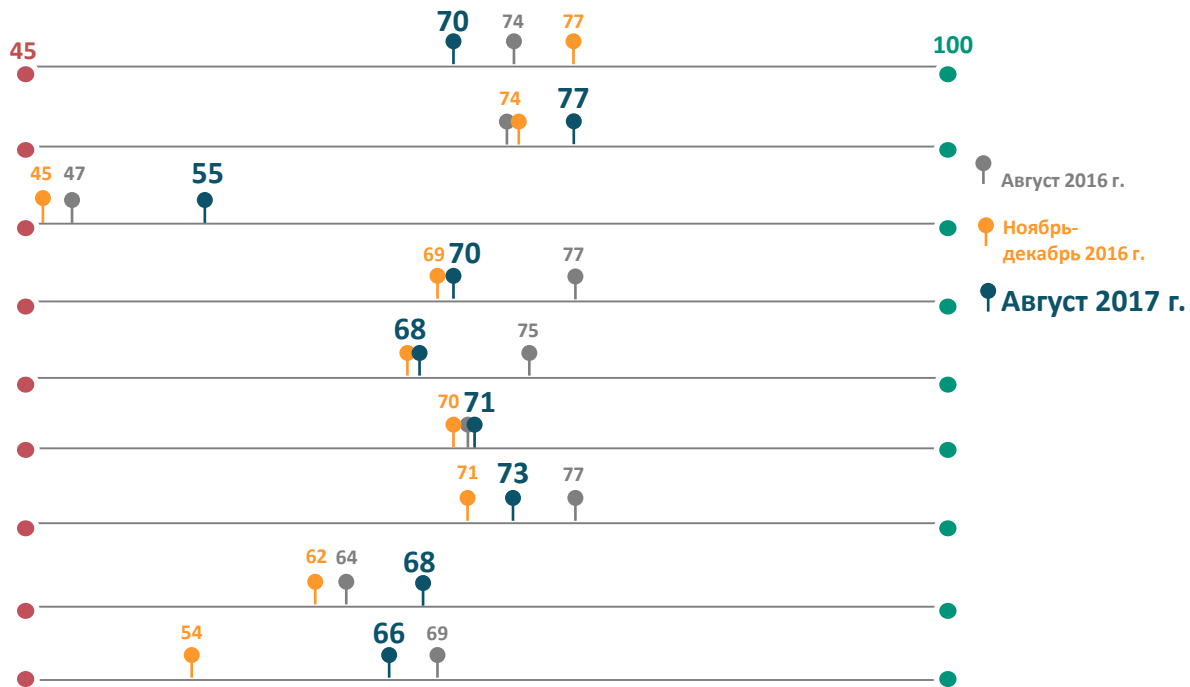
Приоритет

Ранжирование по степени важности/ значимости

- 1 Сохранность груза
- 2 Взаимодействие с сотрудниками ОАО «РЖД»
- 3 Стоимость предоставления услуг
- 4 Сроки предоставления услуг
- 5 Качество услуг предоставления вагонов под погрузку
- 6 Качество информационных услуг, документооборота
- 7 Возникновение/ частота случаев отклонения заявок на перевозку
- 8 Качество услуги предоставления магистральной инфраструктуры
- 9 Качество услуг предоставления инфраструктуры ж/д станций

Показатель удовлетворенности

Значение частных индексов (максимальное значение = 100, минимальное = 0)

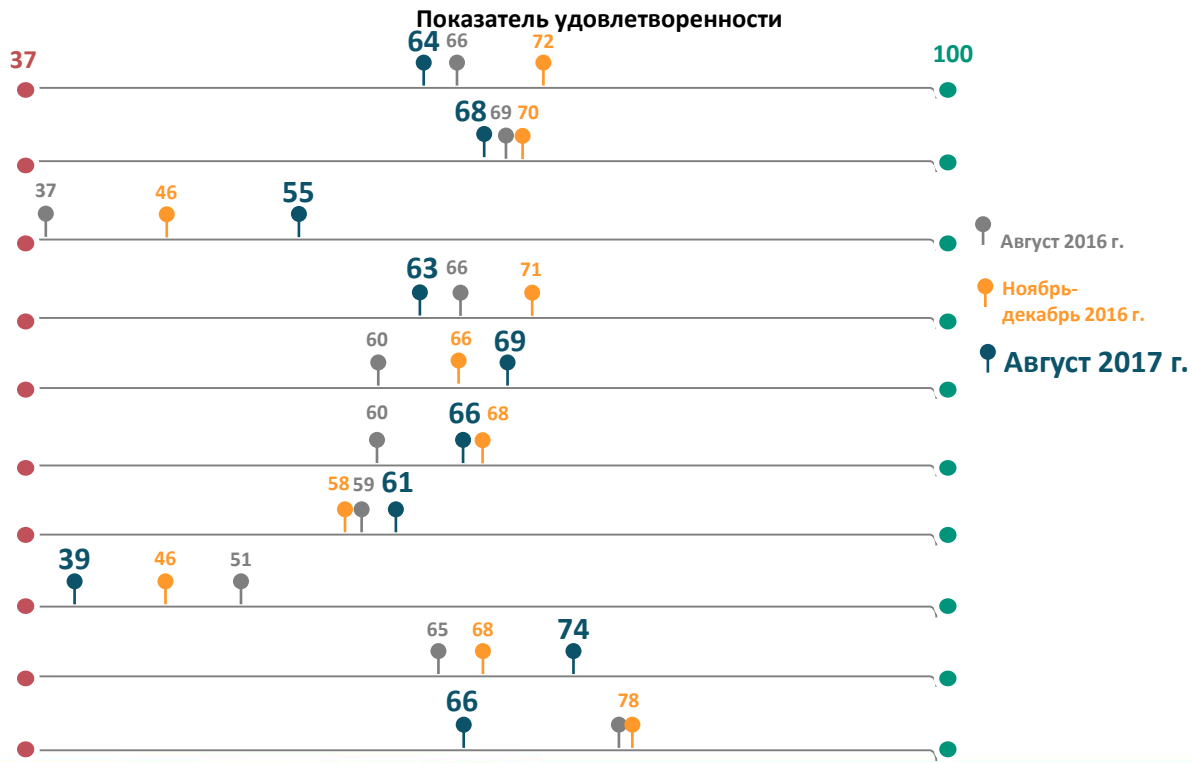


Критерии оценки удовлетворенности качеством услуг (Операторы подвижного состава): Значимость критериев и частные индексы удовлетворенности



Приоритет

- 1 Взаимодействие с сотрудниками ОАО «РЖД»
- 2 Сроки предоставления услуг
- 3 Стоимость предоставления услуг
- 4 Качество информационных услуг, документооборота
- 5 Возникновение/ частота случаев отклонения заявок на перевозку
- 6 Качество услуг предоставления инфраструктуры ж/д станций
- 7 Качество услуги предоставления магистральной инфраструктуры
- 8 Услуги текущего отцепочного ремонта
- 9 Качество услуг предоставления вагонов под погрузку
- 10 Сохранность груза



Динамика сводных индексов удовлетворенности потребителей качеством услуг грузовых железнодорожных перевозок



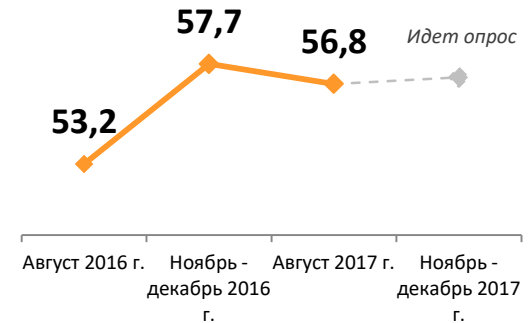
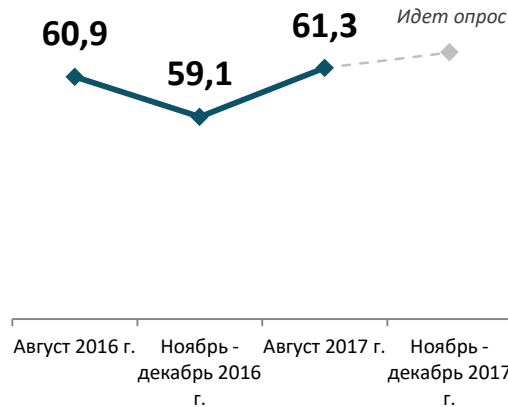
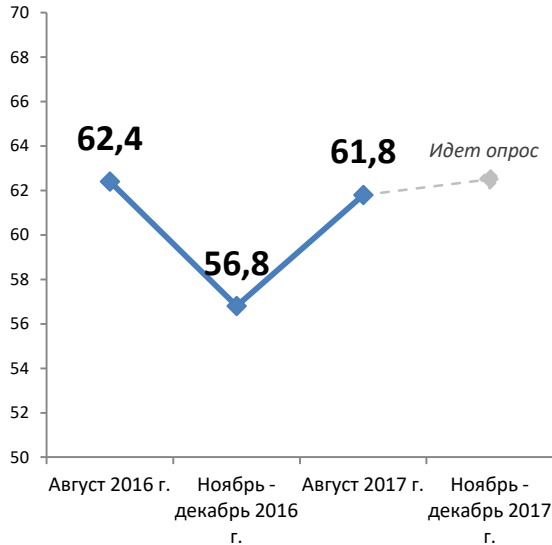
Транспортно-логистические компании



Грузовладельцы



Операторы подвижного состава



Индекс является средневзвешенным показателем, учитывающим оценку удовлетворенности отдельным показателем и его значимость (вес) в общем показателе удовлетворенности.
Максимальное значение индекса = 100, минимальное значение = 0.



Основные результаты

- Ситуация в сфере пассажирских и грузовых железнодорожных перевозок довольно благоприятна:
 - Показатели удовлетворенности пользователей качеством услуг пассажирских перевозок лежат в зоне оптимальных значений: баланс позитивных/негативных оценок в соотношении 65/35. Показатели по грузовым перевозкам чуть ниже, но входят в зону положительных оценок.
- Оптимальной моделью работы в части улучшения показателей удовлетворенности и восприятия ОАО «РЖД» будет являться постепенное введение мероприятий по повышению качества предоставления услуг грузовых и пассажирских перевозок и поступательное повышение показателей эффективности (с учетом сезонных колебаний значений индексов, а также работы системы перевозок под нагрузкой и в более свободном режиме).



ЗНАТЬ, ЧТОБЫ ПОБЕЖДАТЬ!



Железнодорожный
съезд