# КАК УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК: МНЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ

*Около трети жителей России, опрошенных Госавтоинспекцией в прошлом году, считают первоочередной проблемой при автобусных перевозках нарушение водителями правил дорожного движения. При этом 26 % респондентов отметили, что на качестве пассажирских перевозок более всего сказывается слабый контроль компаний за предрейсовой готовностью техники и водителей.*
*Для того чтобы решить проблему, 43 % опрошенных предложили ужесточить борьбу с нелегалами, а 35 % — не допускать к перевозкам недобросовестные организации.*
*Мы попросили экспертов рассказать, какую проблему они считают главной и почему. А также какие меры они могли бы предложить для улучшения качества автобусных перевозок.*

**Татьяна Михеева, специалист научно-исследовательского института автомобильного транспорта:**

— В настоящий момент сложно назвать какую-либо конкретную проблему в сфере пассажирских перевозок главной — сейчас их множество, и они тесно взаимосвязаны, притом в большей степени связаны с качеством транспортного обслуживания пассажиров.



Вместе с тем федеральные власти некоторое время назад реализовали попытку обеспечить высокий уровень качества пассажирских перевозок, утвердив Социальный стандарт транспортного обслуживания населения при осуществлении перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утвержден распоряжением Минтранса России от 31.01.2017 № НА-19-р). Стандарт включает в себя ряд показателей качества транспортного обслуживания населения (доступность, надежность и комфортность), нормативные значения которых устанавливались на уровне, обеспечивающем должное качество пассажирских перевозок.

В то же время по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросам комплексного развития пассажирских перевозок, состоявшегося 22 сентября 2017 г., было разра-

ботано поручение в части обязательности принятия и соблюдения региональных стандартов транспортного обслуживания населения различными видами транспорта, разработанных на основе базового федерального стандарта. Однако в настоящий момент региональные стандарты разработаны лишь в отдельных немногочисленных регионах.

Система стандартов должна была реорганизовать существующую систему организации перевозок на муниципальном и региональном уровне, позволив организовать транспортное обслуживание населения таким образом, чтобы и перевозчик, и пассажир получали выгоду от сложившейся структуры. И в первую очередь она должна была повлиять на вопрос обновления подвижного состава, который в настоящий момент является ключевым, поскольку сейчас более 50 % всех транспортных средств, осуществляющих пассажирские перевозки, превысили свой эксплуатационный срок. Так, доля подвижного состава с превышением нормативного срока службы[1] в период с 2000 по 2016 г. по автобусу увеличилась с 43 до 51 %, по трамваю — с 43 до 73, по троллейбусу — с 47 до 54 %[2]. Превышение срока службы приводит и к проблемам в технической эксплуатации, и к повышению аварийности, и к снижению комфортности пассажира ввиду высокого уровня шума, неудовлетворительного комфортного режима и иных факторов, влияющих на степень удовлетворенности пассажира.

Вместе с тем перевозчики не в состоянии обновить подвижной состав по причине особенностей сроков контрактации на осуществление пассажирских перевозок по муниципальным маршрутам по регулируемым и нерегулируемым тарифам. Также негативным образом на сложившуюся ситуацию влияют так называемые нелегальные перевозчики, которые без разрешительных документов осуществляют регулярные перевозки (иногда под видом заказных) и конкурируют с официальными перевозчиками, забирая их пассажиропоток и снижая выручку. В неконкурентных условиях, когда официальные перевозчики должны платить налоги и соблюдать требования властей по организации перевозок, а неофициальные практически ничем не ограничены, сложно требовать высоких инвестиций в обновление подвижного состава.

Таким образом, можно говорить о комплексной проблеме, которая, с одной стороны, связана с низким уровнем контроля за действиями нелегальных перевозчиков, а с другой стороны, с недостаточной активностью в части обеспечения качества транспортного обслуживания. Поэтому развитие отрасли пассажирских перевозок должно быть связано в большей степени с решением данных задач.

**Игорь Сивец, заместитель директора по развитию бизнеса сервиса путешествий «Туту.ру»:**

— К основным проблемам автобусного рынка можно отнести отсутствие единых подходов к продаже билетов в Интернете, несовершенную законодательную базу в части интернет-продаж билетов и различное качество перевозок у транспортных компаний.

Со своей стороны мы помогаем пассажиру сделать выбор при покупке билета онлайн. Мы одними из пер-

[1] Для трамваев нормативный срок службы составляет ~15–16 лет, для троллейбусов ~ 10–12 лет в зависимости от производителя.

[2] Предложения МАП ГЭТ для включения в доклад рабочей группы президиума Государственного совета Российской Федерации (со ссылкой на данные Росстата).



вых в России стали публиковать на своем сайте оценки и отзывы пассажиров. Сейчас собрано более 10 тыс. отзывов, и свыше 23 тыс. оценок.

Пассажир оценивает перевозчика, делится своими впечатлениями, претензиями. Мы оцениваем и состояние автобуса, и профессионализм водителя, и общее впечатление от поездки.

Пассажиры, выбирая билет из множества вариантов, уже ориентируются на реальный опыт предыдущих пассажиров. В свою очередь, перевозчик на нашем ресурсе с помощью формы обратной связи может ответить пассажиру, поблагодарить за положительный отзыв или дать разъяснения по негативным случаям.

В офлайне в большинстве случаев выбор более безликий: человек приходит в кассу и покупает билет на нужное время. Только в редких случаях искушенные пассажиры выбирают именно определенного перевозчика, опираясь на свой прошлый опыт. Какой автобус приедет, какие «сюрпризы» могут ждать в пути — все это «остается за кадром».

С помощью автобусных рейтингов мы мотивируем игроков рынка самим как можно скорее исправлять все недочеты в работе, если они есть, так как рейтинг напрямую влияет на количество проданных билетов. Принцип прост: на тебя много жалоб, значит, с тобой никто не поедет. Перевозчики сами заинтересованы в высокой оценке от пассажиров. А тем, у кого высокий рейтинг (шкала оценок от 2 до 10 баллов), мы даже предоставляем специальные наклейки — наш знак качества. Перевозчик может их наклеить на двери своих автобусов, чтобы наглядно продемонстрировать высокую оценку пассажиров предоставляемого сервиса.

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ «ПАНОРАМА» ПОДПИСКА–2018

www.панор.рф ◆ www.panor.ru

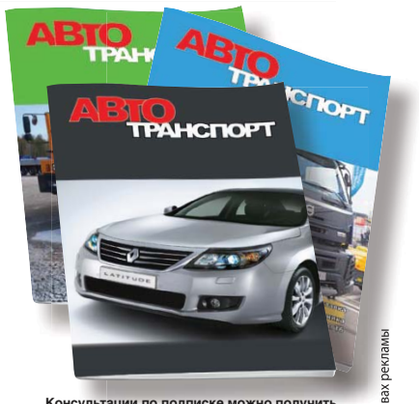
ЖУРНАЛ «АВТОТРАНСПОРТ: ЭКСПЛУАТАЦИЯ, ОБСЛУЖИВАНИЕ, РЕМОНТ»

**1 МЛН КМ БЕЗ КАПРЕМОНТА!**

Автотранспорт — одна из основ всей экономики и жизни современного общества. От исправной работы автомобилей и дорожной инфраструктуры зависит буквально все, в том числе жизнь и здоровье людей.

В каждом номере журнала публикуются материалы по всему комплексу вопросов эксплуатации и обслуживания подвижного состава: по диагностике, новому оборудованию и материалам; современным технологиям ремонта узлов и агрегатов; производственному учету; метрологическому обеспечению автотранспорта; управлению производством; экспертной оценке новинок коммерческого транспорта; подготовке и повышению квалификации водителей и ремонтников.

В журнале представлен весь спектр тем по легковым автомобилям и коммерческому транспорту: новые модели отечественного и зарубежного производства, тест-драйвы, обзоры запчастей и компонентов, опыт эксплуатации, обслуживания и ремонта, страхование, лизинг, правовая информация и др.




Консультации по подписке можно получить по тел.: 8 (495) 274-2222 (многоканальный)

На правах рекламы