



# 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

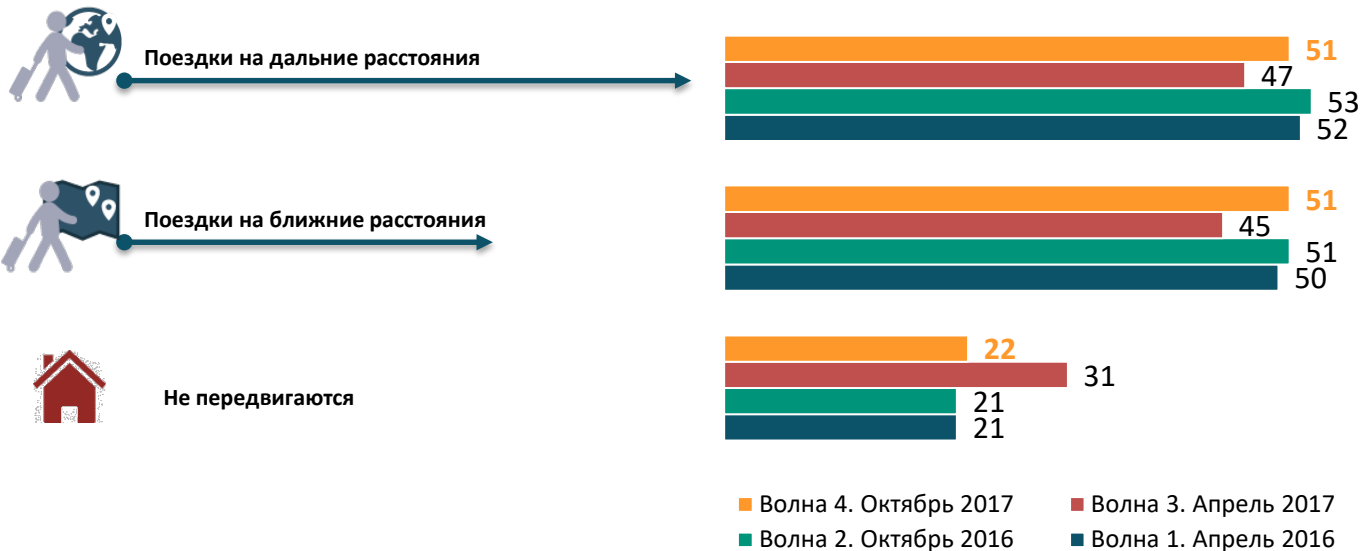


# Передвижения по территории России



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*

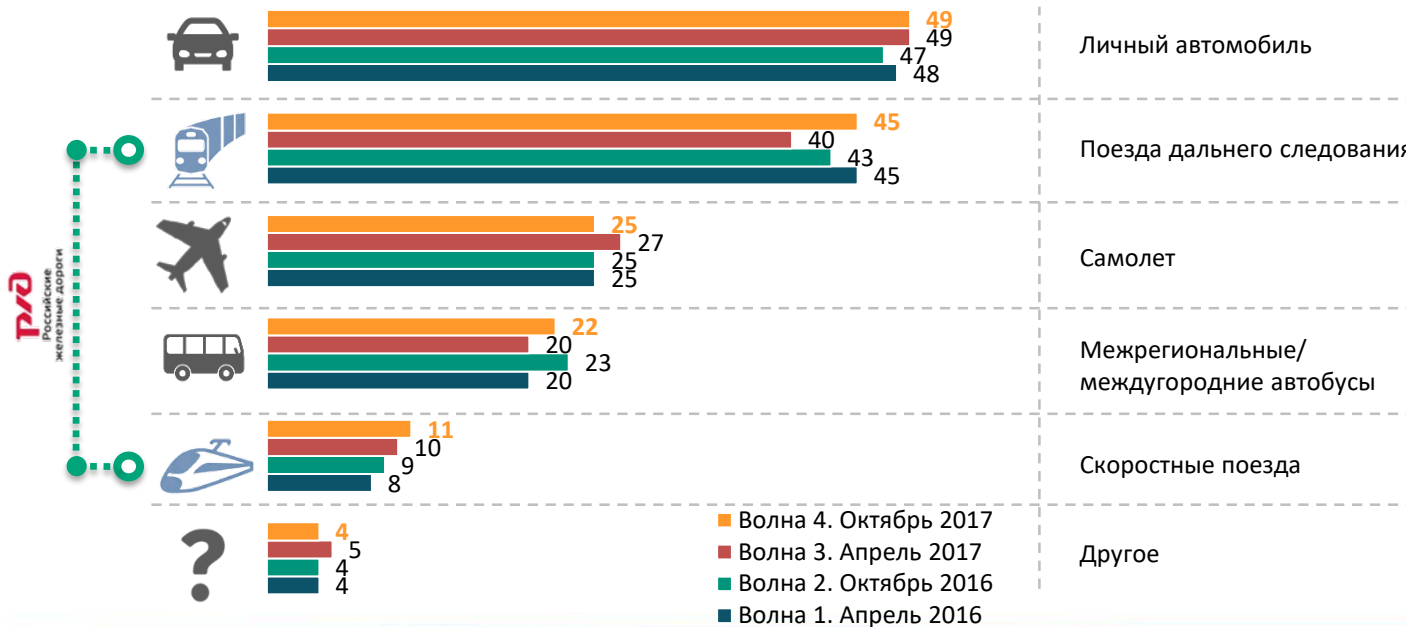


# Поездки на дальние расстояния



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

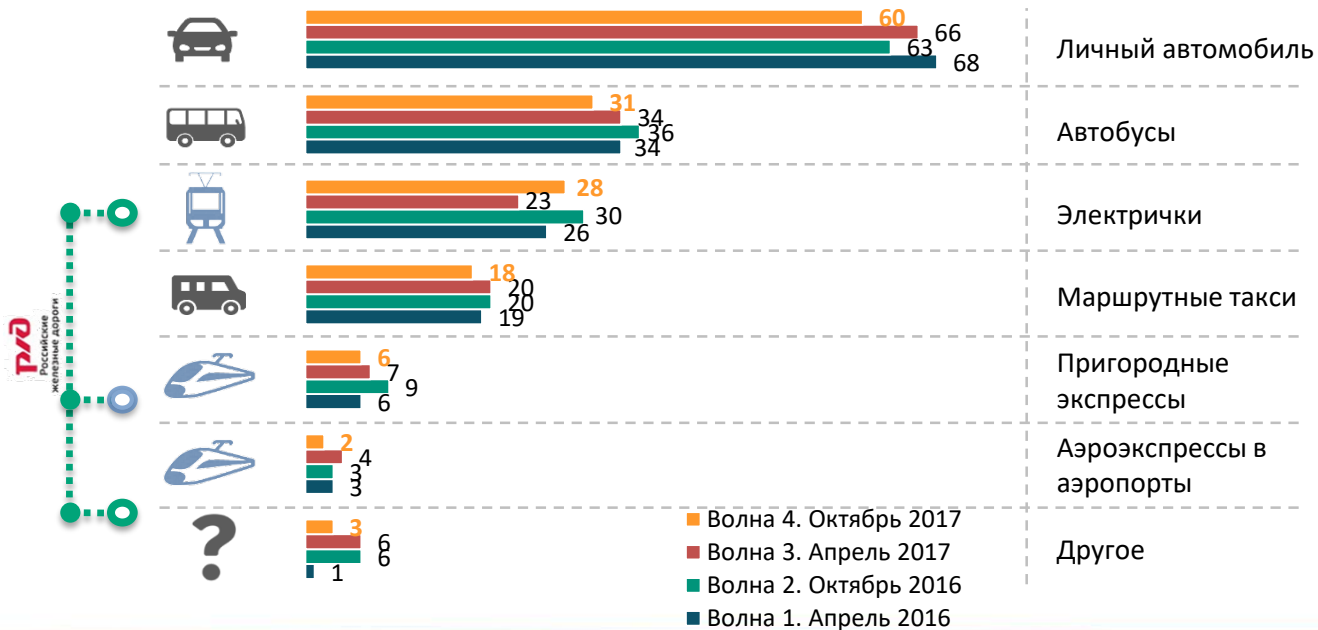


# Поездки на ближние расстояния



**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*



# Удовлетворенность пассажиров качеством услуг ж-д транспорта

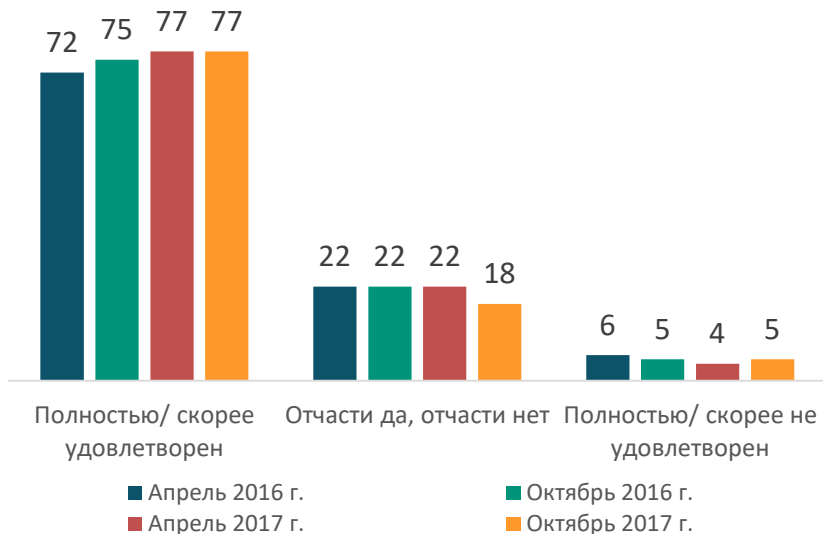


**Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом качеством предоставления услуг во время передвижения на поездах дальнего следования/ пригородных поездах?**

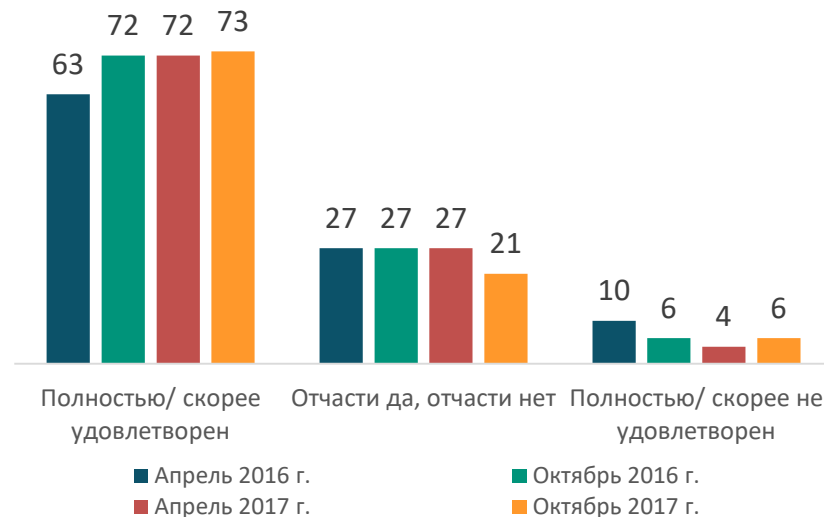
*В %\* от пассажиров поездов дальнего следования/ пригородных поездов; один ответ*

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

### Поезда дальнего следования



### Пригородные поезда



# Факторы удовлетворенности пассажиров: поезда дальнего следования



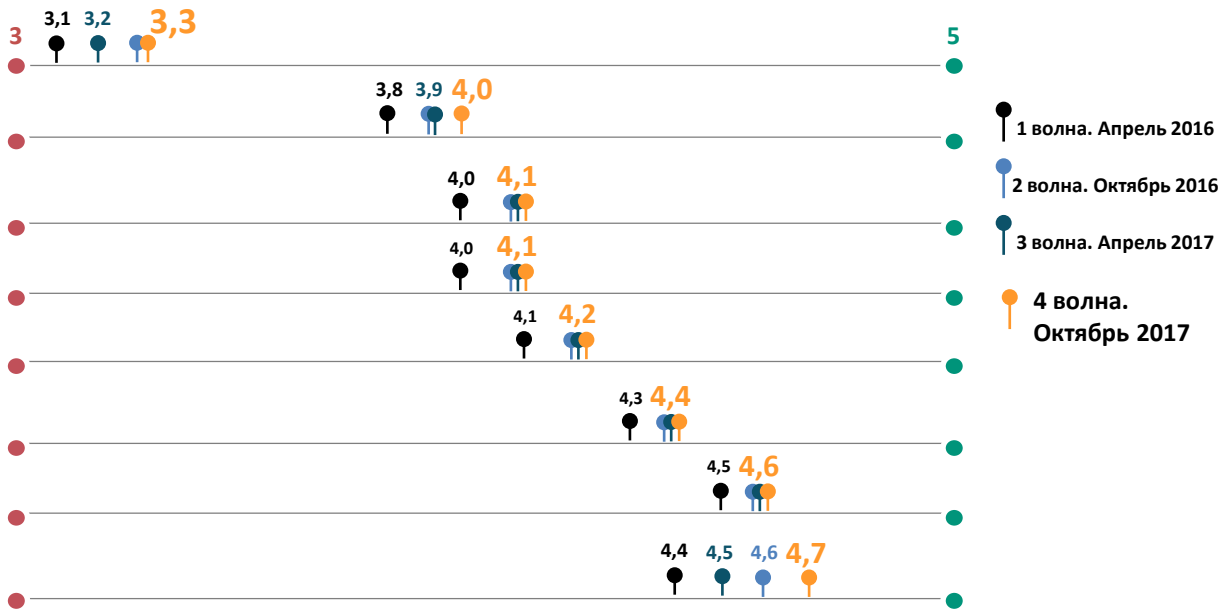
## Приоритет

Ранжирование по степени важности/  
значимости

- 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

## Оценка

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





# Факторы удовлетворенности пассажиров: пригородные поезда



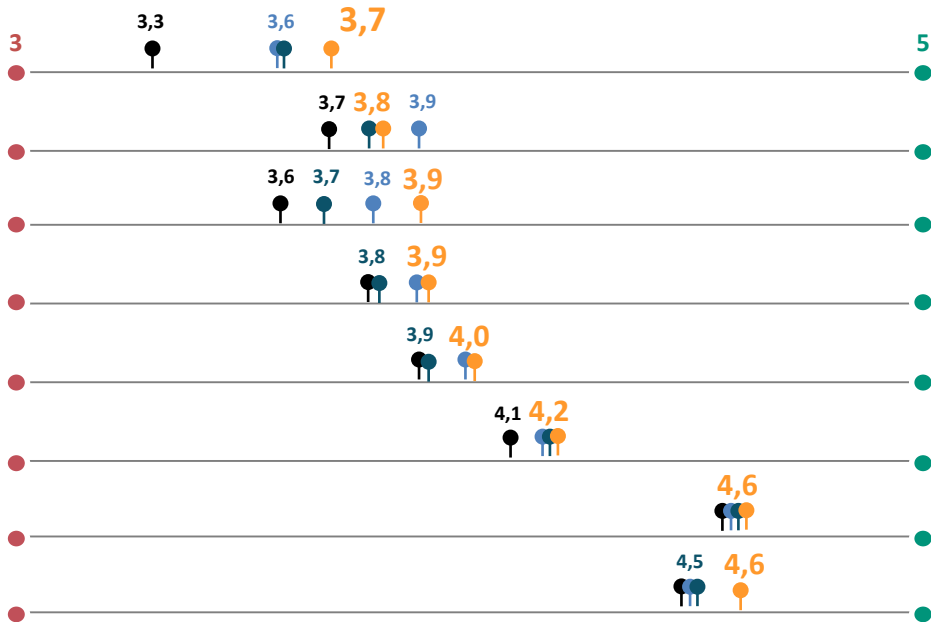
## Приоритет

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

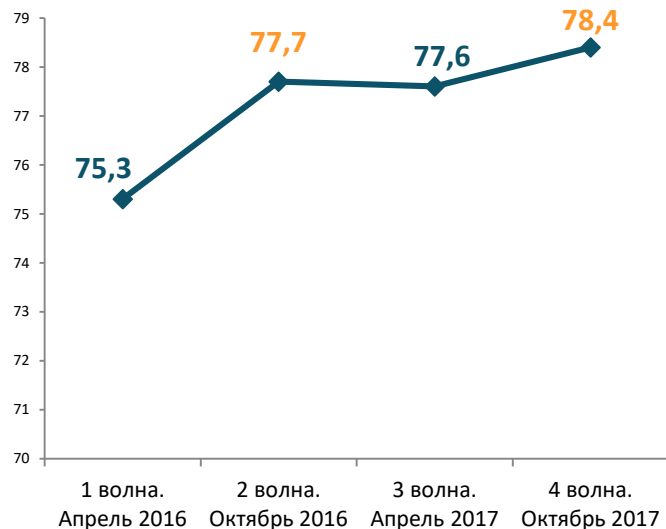


- 1 волна. Апрель 2016
- 2 волна. Октябрь 2016
- 3 волна. Апрель 2017
- 4 волна. Октябрь 2017

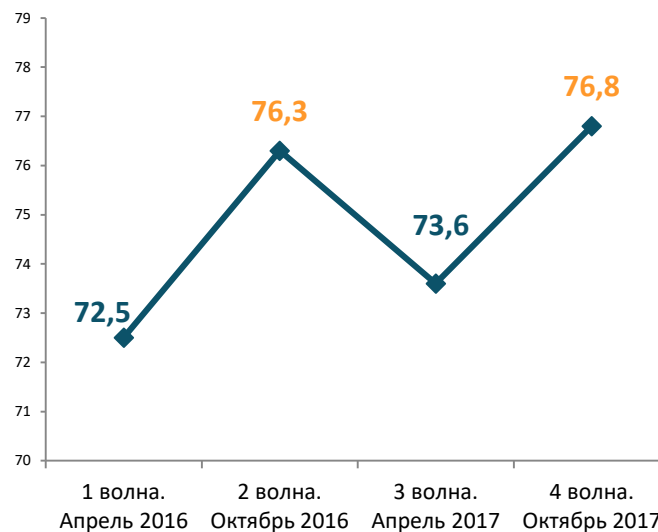
# Сводный индекс удовлетворенности пассажиров



## 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

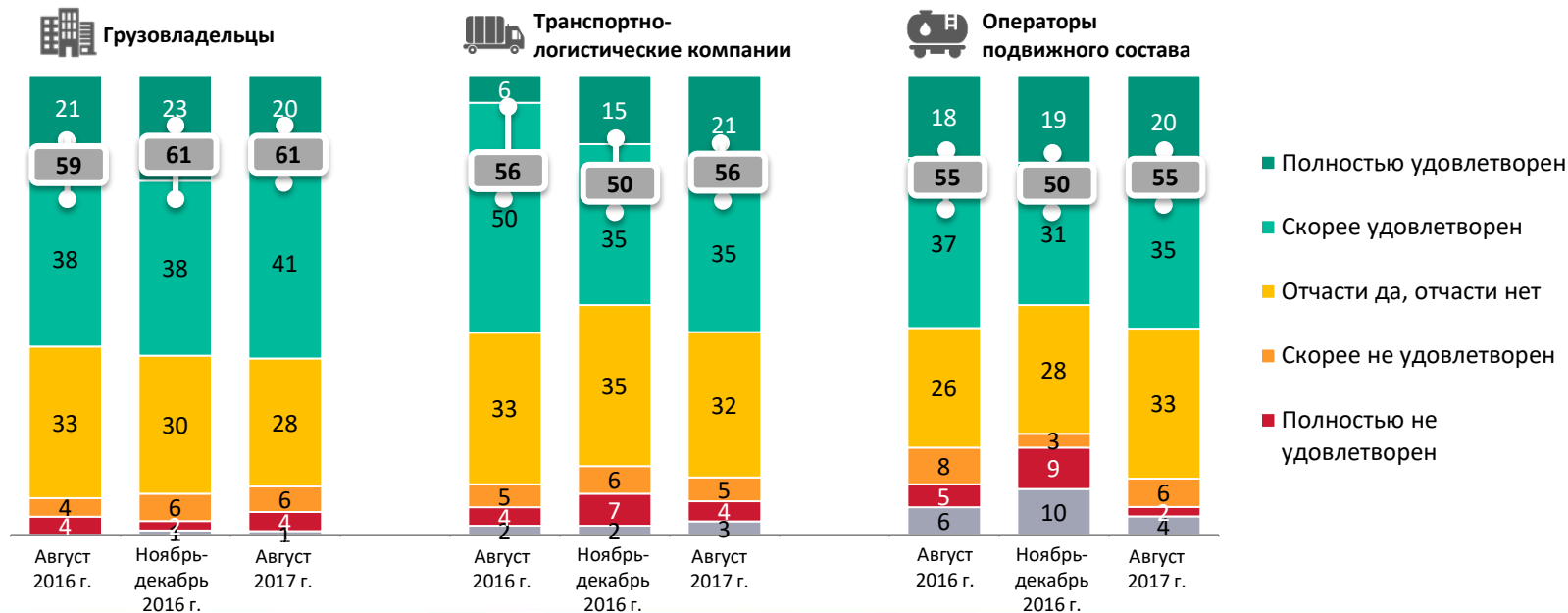


# Удовлетворенность пользователей услугами грузоперевозок



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*



# Факторы удовлетворенности грузовладельцев услугами грузоперевозок



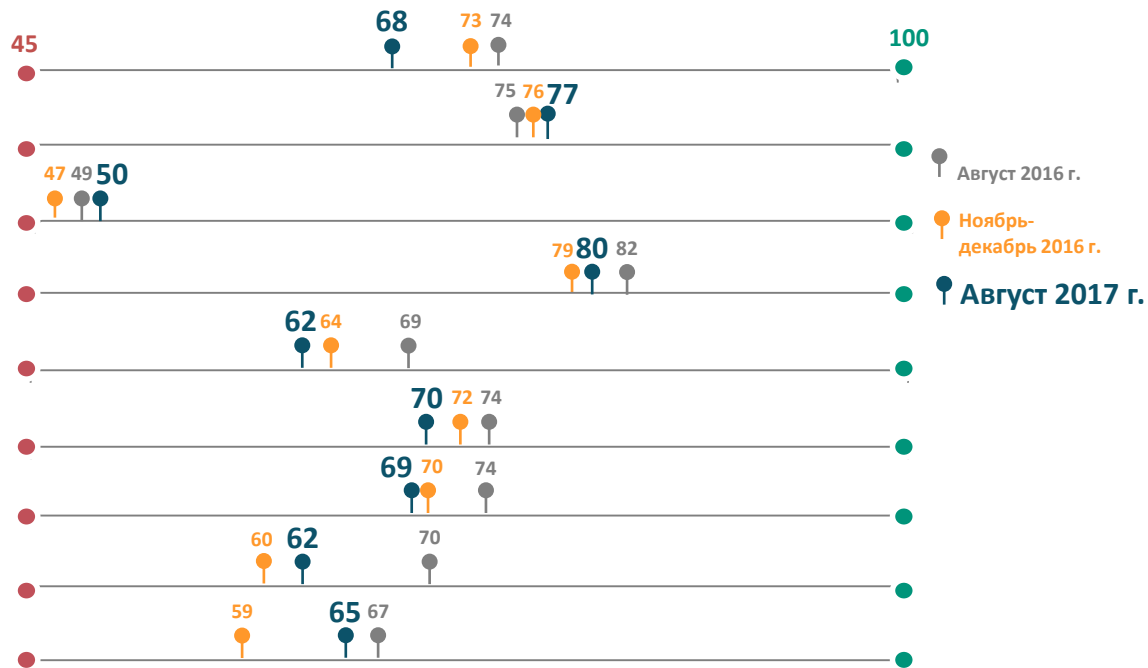
## Приоритет

Ранжирование по степени важности/ значимости

- 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

## Показатель удовлетворенности

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



# Факторы удовлетворенности транспортно-логистических компаний услугами грузоперевозок



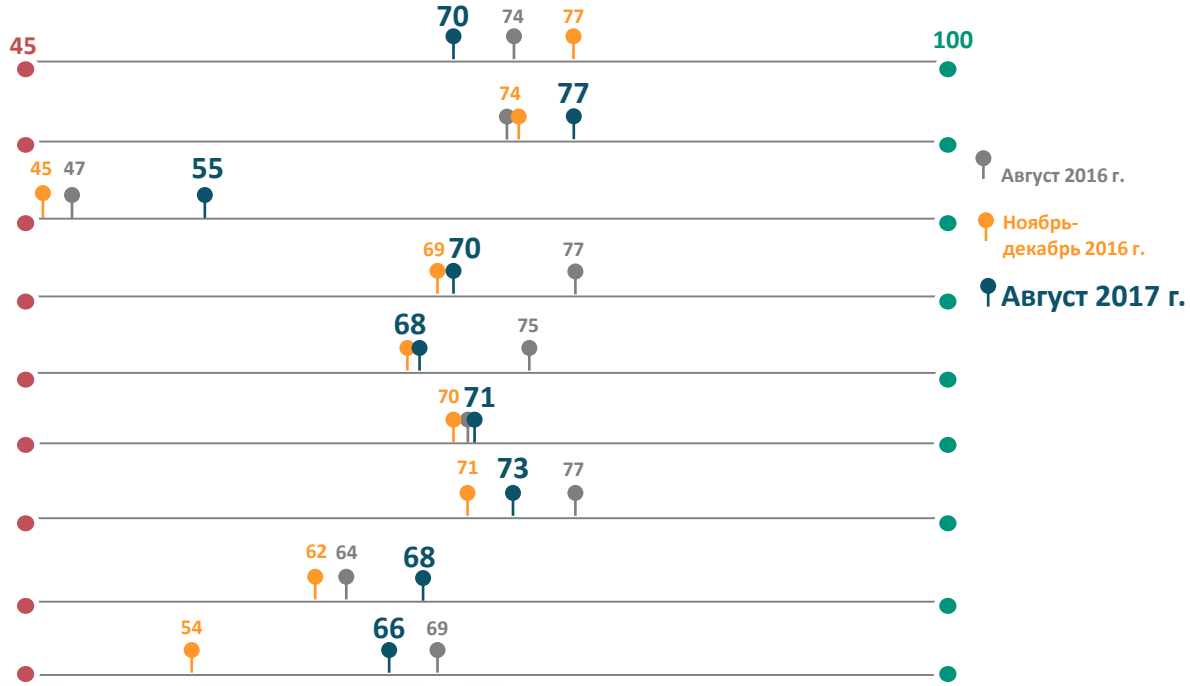
## Приоритет

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)

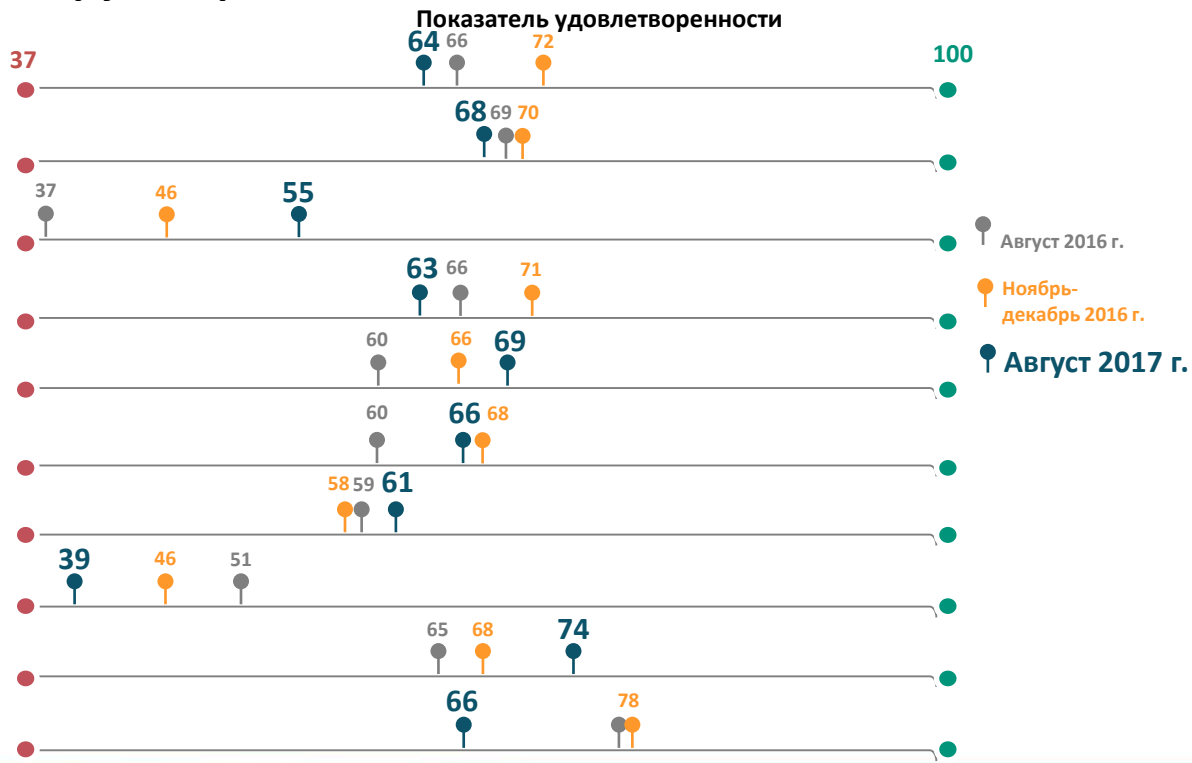


# Факторы удовлетворенности операторов подвижного состава услугами грузоперевозок



## 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 удовлетворенности потребителей услугами грузоперевозок



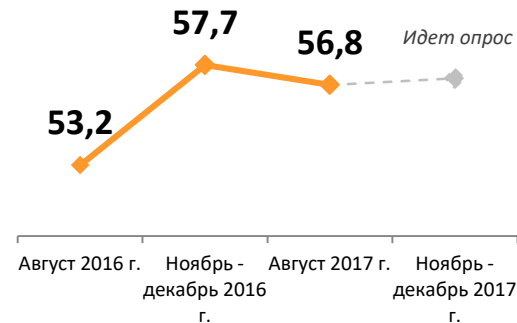
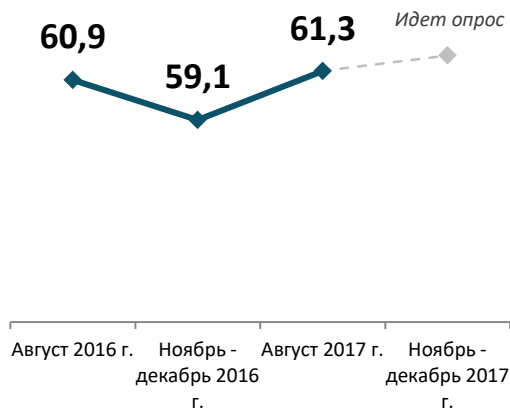
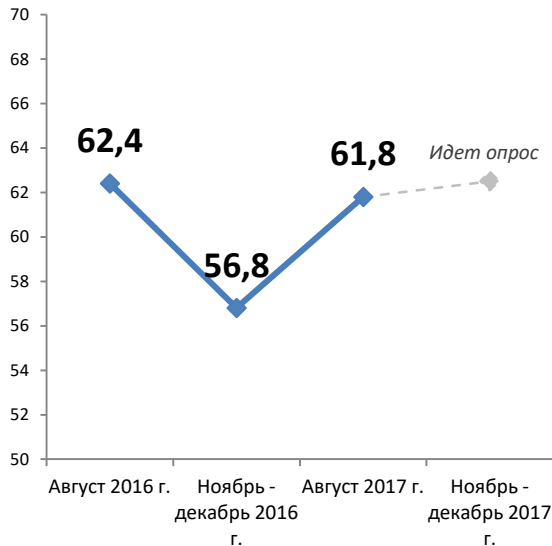
**Транспортно-логистические компании**



**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.*



**Железнодорожный съезд**

# Основные выводы

- Показатели удовлетворенности пользователей качеством услуг пассажирских перевозок лежат в зоне положительных значений: баланс позитивных/негативных оценок составляет 2/1.
- Показатели по грузовым перевозкам чуть ниже, но также входят в зону положительных оценок.
- Оптимальной моделью работы в части улучшения показателей удовлетворенности и восприятия ОАО «РЖД» будет являться повышение качества 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!***

