

Стандартизация качества: ориентиры и требования



Сергей ВАКУЛЕНКО
Sergey P. VAKULENKO

Екатерина КОПЫЛОВА
Ekaterina V. KOPYLOVA



Екатерина КУЛИКОВА
Ekaterina B. KULIKOVA

Вакуленко Сергей Петрович — кандидат технических наук, профессор, директор Института управления и информационных технологий МИИТ, Москва, Россия.

Копылова Екатерина Витальевна — кандидат технических наук, доцент МИИТ, Москва, Россия.

Куликова Екатерина Борисовна — кандидат технических наук, доцент МИИТ, Москва, Россия.

Quality Standardization: Guidelines and Requirements

(текст статьи на англ. яз. – English text of the article – p. 138)

На примере бизнес-блока «Пассажирские перевозки» воспроизводятся взаимозависимые цели холдинга «РЖД» в отношении повышения качества обслуживания клиентов на основе стандартизации услуг. Показаны три матрицы системы управления – собственно перевозки, услуги вокзального комплекса, получение информации и подготовка к поездке. Комментируются назначение международных и федеральных стандартов, нормативная база уровня «РЖД», подходы к системной оценке качества услуг. Последнее определяет, по мнению авторов, выбор потенциальным клиентом приоритетного для себя вида транспорта.

Ключевые слова: железная дорога, пассажирские перевозки, стандарты, качество услуг, система менеджмента качества, потребительские требования, клиент, матрица услуг.

Обеспечение качества производимых и реализуемых услуг первостепенная задача для любой транспортной компании, тем более столь масштабной, как холдинг «РЖД». Качество пассажирских перевозок имеет стратегически важное значение, поскольку именно оно определяет выбор потенциального клиента в пользу железнодорожного транспорта. Пассажир в отличие от груза может оценить уровень комфортности перевозки и в зависимости от этого принять решение о пользовании тем или иным видом транспорта. Но такого рода выбор — только верхушка айсберга, в подводной части которого протекает огромное количество бизнес-процессов, оказывающих непосредственное влияние на качество конечного продукта (рис. 1). Степень влияния каждого процесса на конечный результат различна, поэтому одни несоответствия качества обслуживания ожиданиям клиентов можно быстро устранить, другие — требуют длительного времени для их устранения.



Рис. 1. Качество транспортного обслуживания.

Таблица 1

Матрица услуг «Пассажирские перевозки»

	Базовый	Эконом	Бизнес	Люкс
Высокоскоростные		✓	✓	
Дальнее следование	✓	✓	✓	✓
Пригородные	✓			
Пригородные экспресс		✓	✓	
Трансферные		✓	✓	
Городские	✓			

✓ – разработанный стандарт.

Таблица 2

Матрица «Услуги вокзального комплекса»

	Внеклассный	I класс	II класс	III класс	IV класс	ОП	Платформы
Справочно-информационное обслуживание	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Билетно-кассовое обслуживание	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Залы ожидания	✓	✓	✓	✓	✓		
Услуги санитарных комнат	✓	✓	✓	✓	✓		
Медицинские услуги	✓	✓					
Камеры хранения	✓	✓	✓	✓			
Услуги связи	✓	✓	✓				
Залы повышенной комфортности	✓	✓					
КДО и КМиР	✓	✓					
Услуги сервисных центров	✓	✓					
Услуги перемещения багажа	✓						

✓ – стандартизированная услуга.

В частности, те технико-технологические требования к инфраструктуре и перспективному подвижному составу, которые сегодня закладываются на этапе проектирования, десятки лет будут влиять на качество пассажирских перевозок, а значит и на их клиентоориентированность и конкурентоспособность. Важно понимать, что в процессе создания качественной услуги для пассажира на железнодорожном транспорте задействованы многие бизнес-единицы, в том числе бизнес-блок «Пассажирские перевозки».

Пассажирский бизнес-блок холдинга «РЖД» является центром ответственности за обеспечение клиентоориентированного обслуживания пассажиров с параметрами качества, соответствующими мировым стандартам.

Основные требования к качеству услуг сформированы согласно трем матрицам: «Пассажирские перевозки», «Услуги вокзального комплекса», «Получение информации и подготовка к поездке» (утверждены протоколом от 17.06.2013 № КУБ-1) (таблицы 1–3).



Таблица 3

Матрица услуг «Получение информации и подготовка к поездке»

Канал получения информации		Получение простой информации	Логистика и планирование поездки	Бронирование услуг	Оплата услуг	Регистрация на поездку	Получение проездных документов	Оформление отказа от услуг
Личное общение	Информация в кассе	✓	✓	✓	Услуги вокзального комплекса			
	Информация на информационной стойке	✓	✓					
Электронные сервисы	Информация в ТТС и БПА	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Информационные терминалы	✓	✓					
Услуги, предоставляемые по телефону	ЕИСЦ	✓	✓	✓		✓		
	СМС и ММС оповещение	✓		✓		✓		
	Консьерж-сервис	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Интернет-сервисы	Сайт rzd.ru и его мобильные сервисы	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Оповещение по электронной почте	✓		✓		✓		
	web-мессенджеры	✓	✓			✓		

✓ – стандартизированная услуга.

На начало 2016 года разработаны и действуют более 20 отраслевых стандартов, устанавливающих требования к качеству услуг, в том числе отдельный стандарт, ориентированный на повышение качества обслуживания маломобильных групп населения – СТО РЖД 03.001–2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

В стандартах содержатся потребительские требования к параметрам основной услуги – перевозки пассажира: время в пути следования, периодичность курсирования пассажирских поездов, точность соблюдения расписания и т.д., при этом большое внимание уделено качеству сопутствующих и дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам.



Рис. 2. Стандарты в области обеспечения качества пассажирских перевозок.

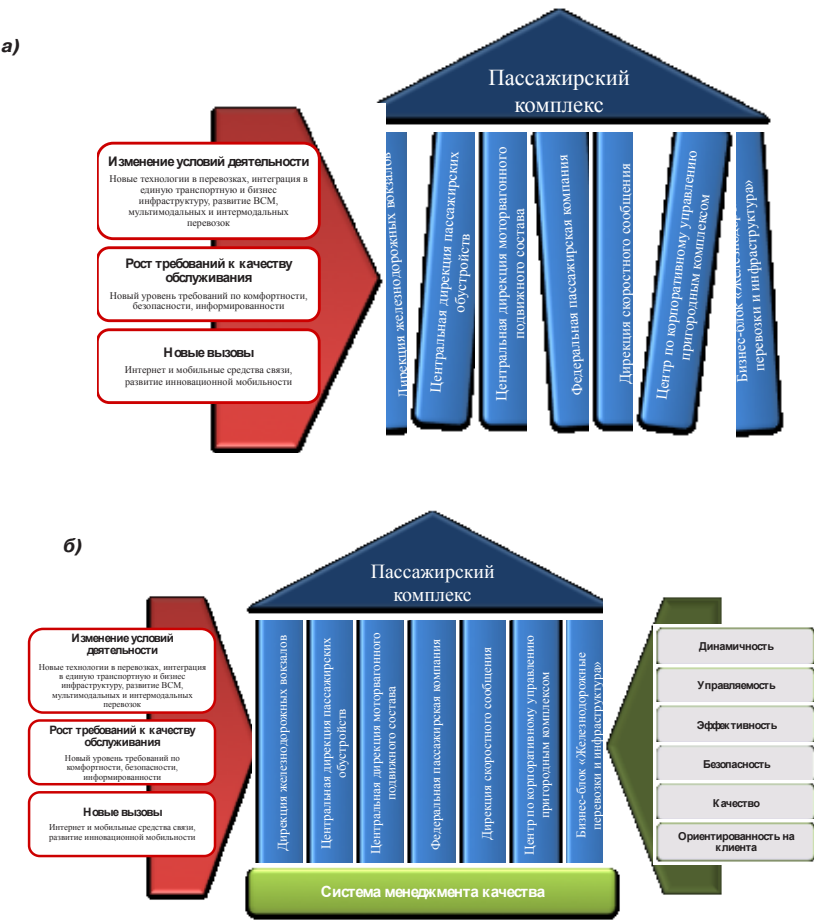


Рис. 3. Структура пассажирского комплекса: а) до внедрения системы менеджмента качества; б) после внедрения системы менеджмента качества.

Создание нормативной базы уровня ОАО «РЖД» имеет ряд преимуществ, одно из которых — быстрый процесс согласования, утверждения и ввода в действие доку-

мента, а существенным недостатком является отстраненность нормативной базы от внешних клиентов. Поэтому для формирования у потенциальных пассажиров поло-

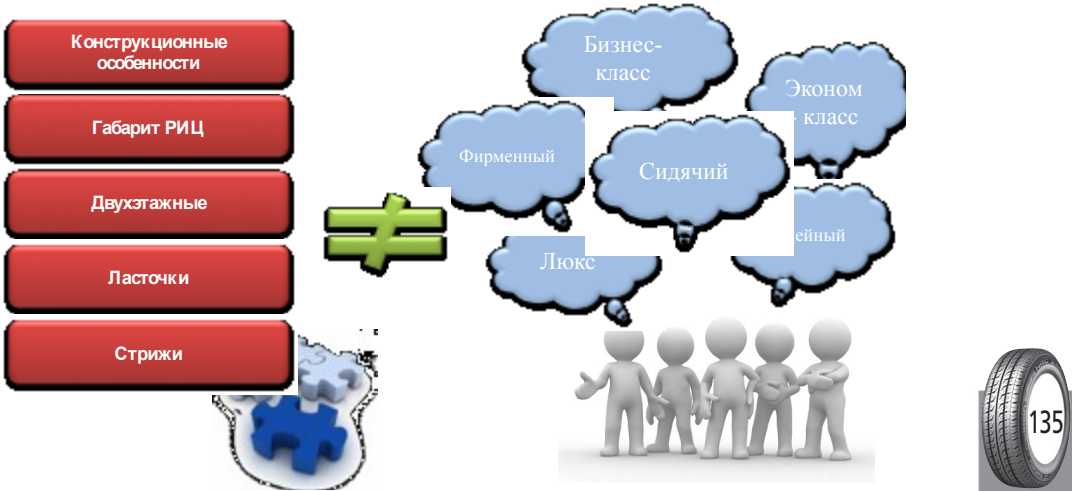


Рис. 4. Пример классификации услуг с точки зрения производителя и в представлении клиента.

Услуги железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок



Рис. 5. Структура системы обеспечения качества пассажирских перевозок.



Рис. 6. Требования к содержанию документов системы менеджмента качества пассажирских перевозок.

жительного представления об объемах и качестве железнодорожных услуг необходима еще и разработка национальных или межгосударственных стандартов.

Существующие международные стандарты касаются качества обслуживания клиентов в целом, не учитывая особенностей железнодорожных перевозок в нашей стране, ее климатических, географических, геополитических, социально-экономических и других отличий (рис. 2). И это затрудняет реализацию поставленных холдингом «РЖД» задач.

Отдельные подразделения пассажирского комплекса еще в 2010 году предпринима-

ли попытки разработки и использования местных нормативных документов в области обеспечения качества услуг и методик его оценки, что подтверждает актуальность стандартизации. В то же время локальные методики и нормативные акты не позволили сформировать единое системное понимание уровня качества обслуживания клиентов.

Действующие и разрабатываемые стандарты, как правило, учитывают только параметры качества услуг, предоставляемых внешним клиентам — пассажирам. Однако для ряда бизнес-единиц (дирекции железнодорожных вокзалов, центральной дирекции пассажирских обустройств, на-

пример) внешними клиентами могут и являться арендаторы их площадей. Кроме того, некоторые структуры бизнес-блока «Пассажирские перевозки» предоставляют услуги и внутренним клиентам (допустим, центральная дирекция моторвагонного подвижного состава сдает пригородным пассажирским компаниям в аренду подвижной состав, дирекция железнодорожных вокзалов и центральная дирекция пассажирских обустройств — площади для оказания билетно-кассовых и информационно-справочных услуг). Разногласия, возникающие при заключении договоров на подобные услуги, связаны в том числе и с отсутствием нормативной базы, предписывающей четкие унифицированные требования к качеству процессов операций, непосредственно влияющих на качество конечного продукта, предлагаемого внешнему клиенту (пассажиру).

Система менеджмента качества услуг пассажирского комплекса холдинга «РЖД» должна в равной мере учитывать интересы внешних и внутренних клиентов, а также любых других бизнес-блоков, в частности такого, как «Железнодорожные перевозки и инфраструктура». Особо сложно обеспечить высокий уровень качества в постоянно меняющихся внешних экономических и политических условиях. Быстротечное развитие технических возможностей Интернета и мобильных операторов также бросает новые вызовы. И тем более не улучшает ситуацию большое количество участников обслуживания.

Грамотно выстроенная система менеджмента качества может стать прочным фундаментом для высокоэффективной и клиентоориентированной работы, позволит повысить управляемость отдельными ее участками (сферами) и всей деятельностью холдинга (рис. 3).

Разработке ряда стандартов должны предшествовать каталогизация услуг и определение основных параметров и критериев оценки качества каждой из них. Сложность каталогизации связана с тем, что, допустим, техническая класси-

фикация поездов (например, пассажирских по типам подвижного состава, скорости и т.д.) не совпадает с их маркетинговой классификацией (с точки зрения клиента) (рис. 4).

С точки зрения технических параметров подвижной состав требует различного обслуживания, а значит различаются и требования к качеству этих работ, но в то же время их качество сказывается на потребительских характеристиках перевозки, начиная от обеспечения безопасности движения, необходимой скорости, плавности хода и заканчивая комфортом пассажирского места. Кроме того, наличие большого числа «продуктовых предложений» в одном и том же сегменте перевозок (скажем, поезда дальнего следования) не дает возможности потенциальному пассажиру четко понимать, с какими характеристиками услугу он приобретает.

С целью обеспечения соблюдения требований стандартов и контроля за характеристиками услуг система оценки их качества должна включать не только формализованные наборы и критерии, дифференцированные по классам комфортности, но и единую методику, правила и порядок контролируемых действий (рис. 5, 6). Вкупе с клиентоориентированностью подхода это обеспечит, надо полагать, возможность проведения системной оценки качества услуг.

Основанная на стандартизации, система менеджмента качества создаст унифицированные условия для предоставления услуг и параметров их оценки, понятные для всех участников процесса: бизнес-единиц, пассажиров, властей и населения регионов, что позволит вывести железнодорожные пассажирские перевозки на принципиально новый клиентоориентированный уровень.

ЛИТЕРАТУРА

1. Соколов Ю. И. Клиенты сами оценивают качество их обслуживания // Мир транспорта. — 2015. — № 4. — С. 100–109.
2. Палкин С. В., Козырев В. А. Презумпция ответственности техническим регламентам // Мир транспорта. — 2014. — № 5. — С. 202–208.

Координаты авторов: **Вакуленко С. П.** — k-gdsu@mail.ru, **Копылова Е. В.** — iuit-miit@yandex.ru, **Куликова Е. Б.** — iuit_kulikova@inbox.ru.

Статья поступила в редакцию 29.02.2016, принята к публикации 16.03.2016.

