

Меры, направленные на повышение качества транспортного обслуживания грузоотправителей

Главным критерием оценки уровня клиентоориентированности ОАО «РЖД» является удовлетворение потребностей клиентов не только в качестве, но и в доступности предлагаемых услуг во всех видах деятельности.

Для отслеживания уровня удовлетворенности клиентов на полигоне Северной железной дороги в качестве пилотного проекта внедрена система измерения лояльности клиентов по концепции NPS. Система позволяет клиенту оценить качество обслуживания, а ОАО «РЖД» отслеживать изменения мнений клиентов о качестве обслуживания для оперативного реагирования.

После запуска данной системы уровень удовлетворенности клиентов на полигоне Северной железной дороги вырос с 14,7% в 2012 году до 51,3% в 2015 году.

Результаты системной работы по совершенствованию технологии движения поездов по расписанию

В ОАО «РЖД» проводится системная работа по совершенствованию технологии движения поездов по расписанию, в том числе с целью повышения качества транспортного обслуживания клиентов. Неизменным критерием качества остается срок доставки грузов.

В последнее время со стороны клиентов растет спрос на услугу по перевозке грузов с согласованным временем отправления и прибытия, которая позволяет оптимизировать доставку сырья и сбыт продукции. За 2015 год с использованием услуги перевозки грузов с согласованным временем отправления и прибытия было перевезено 23 076 грузовых поездов, что на 59% больше, чем в 2014 году. Доход от оказания услуги составил 1 502,4 млн руб. На текущий момент действует 120 договоров на оказание данной услуги, из которых 71 договор был заключен в 2015 году. Основные клиенты: □ОАО"СУЭК", ОАО «УК «Кузбассразрезуголь», ОАО «Мечел», ОАО «Сибур Холдинг», ОАО «Кузбасская Топливная Компани

В рамках услуги «Грузовой экспресс» (продажа вагономест в поезде, следующем с согласованным временем отправления и прибытия) в 2015 год заключено 43 договора с клиентами. Доход от реализации данной услуги составил 16,6 млн руб., в том числе 5,5 млн руб. по поездам, состоящим из рефрижераторных вагонов (отправлено 44 поезда), 11,1 млн руб. по остальным поездам (отправлено 228 поездов).

По ускоренным рефрижераторным поездам за 2015 год отправлено 186 поездов. Количество отправленных вагонов выросло на 9% до 8 436 единиц. Доход от данного вида перевозки составил более 26 млн руб.

В целом по сети железных дорог выполнение графика грузовых поездов по проследованию в 2015 году составило 60,5%, что на 12,9 п. п. выше показателя 2014 года.

Планы бизнес-блока по повышению доходов

Планы бизнес-блока по повышению доходов включают в себя следующие мероприятия:

- расширение практики применения тарифных коридоров;
- привлечение дополнительных объемов грузов с альтернативных видов транспорта на железнодорожный;
- развитие контейнерных и рефрижераторных перевозок;
- организация перевозок грузов в составе грузовых поездов по графику с согласованным временем отправления и прибытия;
- развитие контрейлерных перевозок;
- организация и дальнейшее взаимодействие с транспортно-логистическими компаниями АТР.