

Анализ объемных и качественных показателей работы Восточно-Сибирского территориального Центра фирменного транспортного обслуживания с целью совершенствования качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта

Н.В. Власова✉, **В.С. Брытков**

Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация

✉natalya.vlasova.76@list.ru

Резюме

Авторами проведен факторный анализ объемных и качественных показателей функционирования территориального Центра фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД» с целью улучшения качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта в новых экономических условиях. Рассмотрены основные базовые принципы корпоративной системы организации внутреннего и внешнего клиентоориентирования. В настоящее время доктрина в сфере предоставления качественной услуги заключается в удовлетворенности потребителей транспортных услуг в грузовых перевозках, совершенствовании эффективности деятельности за счет сбалансированности коммерческой и клиентоориентированной политики в данной области, повышения качества транспортно-экспедиционного обслуживания с учетом предпосылок создания особых требований к стабильности, эффективности и безопасности организации перевозочного процесса. В числе приоритетных задач ОАО «РЖД» – повышение объемов грузов, перевозимых по железной дороге и, как следствие, рост доходов компании. Для осуществления этой цели требуется, в первую очередь, комплексное развитие транспортной инфраструктуры и улучшение качества работы обслуживающего сервиса. Достичь этого можно за счет внедрения передовых технологий, общей оптимизации перевозочного процесса, расширения списка предоставляемых услуг, модернизации 3PL- и 4PL-услуг, создания оптимальных сквозных транспортно-логистических услуг «от двери до двери», предоставления экономически обоснованных продуктов в формате «единого окна», интеграции глобальных цепей поставок, создания IT-платформы и формирования компетенций для подготовки к выходу продуктов в спектр 5PL-услуг. Значимость включения клиентоориентированного подхода в процессы компаний цифрового маркетинга напрямую связана с изменением роли клиента в парадигме реализации бизнес-услуг на уровне создания ценностного предложения, что улучшит систему сбыта услуг, увеличит доходы предприятия, обеспечит государственные и социальные задачи. Таким образом, для оценки клиентоориентированности транспортной компании может быть использован широкий спектр методов, которые предполагают расчет количественных и качественных показателей, а также позволяют характеризовать результативность выстраивания долгосрочных отношений с клиентами с разных сторон на основе внедрения сквозной системы управления (планирования) в сфере мультимодальных перевозок для формирования гарантированной грузовой базы и проактивного планирования инфраструктурных мероприятий, обеспечивающих потребности транспортно-логистических услуг.

Ключевые слова

клиентоориентированный подход, оценка качества предоставления услуг, территориальный Центр фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД», анализ показателей работы, клиент, компания, транспортные услуги

Для цитирования

Власова Н.В. Анализ объемных и качественных показателей работы Восточно-Сибирского территориального Центра фирменного транспортного обслуживания с целью совершенствования качества предоставления услуг клиентам железнодорожного транспорта / Н.В. Власова, В.С. Брытков // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. 2024. № 2 (82). С. 54–65. DOI 10.26731/1813-9108.2024.2(82).54-65.

Информация о статье

поступила в редакцию: 07.05.2024 г.; поступила после рецензирования: 20.05.2024 г.; принята к публикации: 21.05.2024 г.

Analysis of volume and quality indicators of the East Siberian territorial Center of corporate transport services in order to improve the quality of services provided to railway transport customers

N.V. Vlasova✉, **V.S. Brytkov**

Irkutsk State Transport University, Irkutsk, the Russian Federation

✉natalya.vlasova.76@list.ru

Abstract

The authors carried out a factor analysis of the volume and quality indicators of the functioning of the territorial Center of brand-ed transport services of JSC «Russian Railways» in order to improve the quality of providing services to railway transport customers in new economic conditions. The main basic principles of the corporate system of organizing the internal and external customer orientation are considered. Currently, the doctrine in the field of providing high-quality services is to satisfy consumers of transport services in freight transportation, improve business efficiency by balancing commercial and customer-oriented policies in this area, improve the quality of freight forwarding services, taking into account the prerequisites for creating special requirements for the stability, efficiency and safety of the organization of the transportation process. Among the priorities of JSC «Russian Railways» is increasing the volume of goods transported by rail and, as a result, the increase of the company's revenues. To achieve this goal, first of all, the comprehensive development of transport infrastructure and improvement of the service quality are required. This can be achieved through the introduction of advanced technologies, the overall optimization of the transportation process, the expansion of the list of services provided, the modernization of 3PL and 4PL services, the creation of optimal end-to-end door-to-door transport and logistics services, the provision of economically sound products in a single window format, the integration of global supply chains, the creation of IT is a springboard and the formation of competencies to prepare for the launch of products in the range of 5PL services. The need to include a customer-oriented approach in the processes of digital marketing companies is directly related to the change in the role of the client in the paradigm of business services implementation at the level of creating a value proposition, which will improve the system of service delivery, increase enterprise revenues, and ensure of the fulfilment of government and social objectives. Thus, to assess the customer orientation of a transport company, a wide range of methods can be used, which involve the calculation of quantitative and qualitative indicators, and also allow to characterize the effectiveness of building long-term relationships with customers from different sides based on the introduction of an end-to-end management (planning) system in the field of multimodal transportation to form a guaranteed cargo base and proactive planning of infrastructure measures that meet the needs of transport and logistics services.

Keywords

client-oriented approach, assessment of the quality of service provision, territorial Center of corporate transport services of JSC «Russian Railways», analysis of performance indicators, client, company, transport services

For citation

Vlasova N.V., Brytkov V.S. Analiz ob'emnykh i kachestvennykh pokazatelei raboty Vostochno-Sibirskogo territorial'nogo Tsentra firmennogo transportnogo obsluzhivaniya s tsel'yu sovershenstvovaniya kachestva predostavleniya uslug klientam zheleznodorozhnogo transporta [Analysis of volume and quality indicators of the East Siberian territorial Center of corporate transport services in order to improve the quality of services provided to railway transport customers]. *Sovremennye tekhnologii. Sistemnyi analiz. Modelirovanie* [Modern Technologies. System Analysis. Modeling], 2024, no. 2(82), pp. 54–65. DOI: 10.26731/1813-9108.2024.2(82).54-65.

Article info

Received: May 7, 2024; Revised: May 20, 2024; Accepted: May 21, 2024.

Введение

Цель научной статьи – провести анализ качества предоставления услуг Восточно-Сибирским территориальным Центром фирменного транспортного обслуживания ОАО «РЖД» (ВС ТЦФТО ОАО «РЖД»), получить количественную оценку показателей удовлетворенности клиентов, пользующихся услугами в сфере грузовых перевозок. В работе проведены исследования клиентоориентированного подхода в новых экономических условиях открытого для конкуренции транспортного рынка приоритетных направлений развития и системы учета доходов от реализации различных видов услуг.

Сегодня на рынке имеется большой выбор поставщиков услуг, особенно в сферах транспортно-логистического бизнеса и складских услуг, а также перевозок грузов разной номенклатуры автомобильным транспортом на расстояния до 1 500 км. В 2023 г. наблюдался

рост и развитие рынка с учетом обновления объектов инфраструктурного комплекса, что свидетельствует об увеличении доли видов услуг «добавленной стоимости», связанных с экспедированием и терминально-складским обслуживанием. В соответствии с этим внедрение системы клиентоориентированного подхода необходимо рассматривать одновременно во всех структурных подразделениях компании ОАО «РЖД» с целью стабилизации спроса, повышения стандартизации и поиска постоянных крупных грузоотправителей и клиентов.

В задачи компании ОАО «РЖД» входит не только эксплуатация железнодорожной инфраструктуры, но и развитие терминально-складских комплексов в городской черте, автоматизация и цифровизация производственных и технологических процессов работы таких комплексов, развитие перевозок сборных грузов в пяти- и десятифутовых контейнерах, внедрение

технологии перегрузки контейнеров по прямому варианту без учета расформирования контейнерных поездов на перегрузочных станциях и т.д. [1, 2].

В настоящее время компания ОАО «РЖД» нацелена на создание дополнительной прибыли за счет удовлетворения требований клиентов в сфере предоставления качественных услуг, их доступности в любое время суток с минимальными сроками и трудозатратами во всех видах деятельности грузовых перевозок, внедрения комплекса услуг, расширения ввода клиентоориентированных цифровых технологий, включая информационное сопровождение на всем пути следования груза (от поставщика до потребителя), обеспечение цифрового контроля за дислокацией и безопасностью груза.

ВС ТЦФТО ОАО «РЖД» предоставляет следующие виды услуг:

- «Организация перевозки грузов в составе грузовых поездов по графику с согласованным временем отправления и прибытия»;
- «Грузовой экспресс» – грузоотправитель бронирует место в отправке сборного грузового экспресса, груз доставляется в пункт назначения в кратчайшие сроки при диспетчерском контроле;
- «От двери до двери» – доставка грузов с применением нескольких видов транспорта с участием дочерних и зависимых обществ;
- «Разработка эскизов, схем, выполнение расчетов грузов, не предусмотренных техническими условиями»;
- «Перевозки с участием паромной переправы» [3, 4].

По итогам работы 2023 г. доходы территориального центра достигли исторического максимума. Общий объем выручки и доходов ОАО «РЖД» показывает рост, что говорит об эффективности политики предприятия [5, 6].

Основные базовые принципы корпоративной системы организации внутреннего и внешнего клиентоориентирования

В ОАО «РЖД» определена корпоративная система клиентоориентированности, которая заключается в удовлетворении клиента и потребности рынка с минимальными затратами. Компания проводит маркетинговые исследования сегмента рынка, предлагая услуги, соответствующие требованиям конкретного потребителя в данном регионе, информирует клиентов о внедрении новых видов услуг и при получении обратной связи устанавливает долгосрочные взаимоотношения с клиентами, что позволяет эффективно реализовать систему оценки уровня удовлетворенности и лояльности клиентов (рис. 1) [7].

Информацию об услугах, предоставляемых пользователям, можно получать через сайт ОАО «РЖД», колл-центры, расположенные в регионе и из Центра продажи услуг (ЦПУ). Информатизация взаимоотношений с клиентами рассматривается с позиций предоставления им достоверной, полной, ценной, своевременной, понятной, доступной и краткой информации. В ОАО «РЖД» успешно применяется механизм гибкой настройки транспортно-логистических процессов под потребности клиентов с целью эффективной организации всех видов ресурсов и

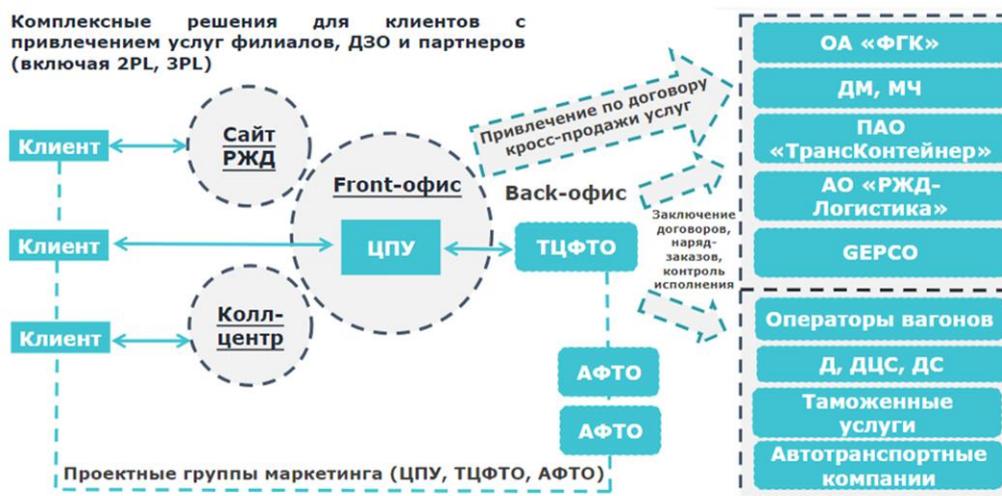


Рис. 1. Комплект услуг для пользователей грузовых перевозок
Fig. 1. Set of services for freight transport users

снижения непроизводительных потерь. В рамках технологического процесса стороны взаимодействуют в решении вопросов (рис. 2) [8, 9].

Анализ работы Восточно-Сибирского территориального Центра фирменного транспортного обслуживания. Динамика объемных и качественных показателей обслуживания

Политика в сфере предоставления качественных услуг ВС ТЦФТО ОАО «РЖД» заключается в удовлетворенности потребителей транспортных услуг в грузовых перевозках, повышении эффективности работы за счет сбалансированности коммерческой и клиентоориентированной политики в области грузовых перевозок, роста качества транспортно-экспедиционного обслуживания при повышении безопасности и надежности перевозочного процесса. Политика реализуется по следующим основным направлениям:

- укрепление позиций на рынке транспортно-экспедиционных и логистических услуг за счет повышения качества предоставляемых услуг и целенаправленной работы с клиентами;
- формирование проактивной системы продаж на основе современных форм и методов взаимодействия с клиентами;
- повышение операционной эффективности, оптимизации расходов;
- совершенствование организации производственных процессов;
- внедрение цифровых сервисов в рамках развития проекта «Цифровая трансформация ОАО «РЖД»;

– обеспечение социальной стабильности в трудовых коллективах, проведение единой кадровой, социальной и молодежной политики, развитие эффективной системы информирования и обратной связи;

– развитие корпоративной культуры, соответствующей ценностям и стратегическим задачам холдинга «РЖД», в том числе культуры безопасности движения, включая предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду [10, 11].

Результатом деятельности территориального центра являются совершаемые экспедиционные операции, а также предоставление информационных и иных видов услуг в границах Восточно-Сибирской железной дороги. Для повышения эффективности его работы составляется план на рассматриваемый период времени. Для большей наглядности и дифференциации деятельности центра в план работы включаются две группы основных показателей: объемных и финансово-экономических. Основными объемными показателями являются общий объем погрузки по классам грузов. Выполнение объемов технического плана погрузки по классам приведены в табл. 1. Динамика объемных показателей представлена на рис. 3. Все группы груза делятся на классы:

- высокодоходные грузы 3 класса – цветные металлы, бумага, химикаты и сода, лом металлов, метизы, черные металлы, автомобили и др.;
- средне-доходные грузы 2 класса – нефтепродукты, грузы в контейнерах, соль, химические и минеральные удобрения, продо-



Рис. 2. Технологический процесс взаимодействия сторон ОАО «РЖД» с клиентами
Fig. 2. Technological process of interaction between the JSC «Russian Railways» and clients

вольственные грузы, жмыхи, зерно и др.;

– низкодоходные грузы 1 класса – каменный уголь, лесные грузы, руда железная, строительные материалы, промышленное сырье, цемент, огнеупоры и прочие грузы.

Анализ объемов погрузки показал, что по сравнению с уровнем прошлого года погрузка на железной дороге снизилась на 3 млн 211 тыс. т (5,4 %) (за 2022 г. погружено 59 млн 100 тыс. т). Суммарные объемы погрузки грузов 1 класса являются основной причиной ухудшения показателей. При этом показатели погрузки не имеют данной тенденции относительно технического плана, составленного на 2023 г., за исключением позиций грузов 1 класса – 99,3 % от плана (277,2 тыс. т). Показатели погрузки по 2 классу имеют позитивный характер и превышают запланированный объем в размере 4,0 % (527,2 тыс. т). По 3 классу превышение запланирован-

ного объема составило 5,6 % (194,7 тыс. т). По сравнению с 2022 г. в 2023 г. наблюдался рост погрузки по грузам 2 и 3 классов (5,7 и 5,2 % соответственно). Динамика погрузки грузов 1 класса имеет негативный характер относительно 2022 г. (–9,6 %). Структура погрузки грузов представлена в табл. 2 и на рис. 4, 5 [12, 13].

Поскольку погрузка по классам грузов менялась разными темпами, то изменилась и структура погрузки. Наибольший удельный вес приходится на грузы 1 класса, являющиеся низкодоходными, но при этом их доля упала с 72,0 до 68,8 %. Грузы 2 класса показали прирост с 22,2 до 24,7 %, в то же время грузы 3 класса имеют незначительное повышение – с 5,9 до 6,6 %. В разрезе номенклатуры грузов, перевозимых по Восточно-Сибирской железной дороге, погрузка представлена в табл. 3.

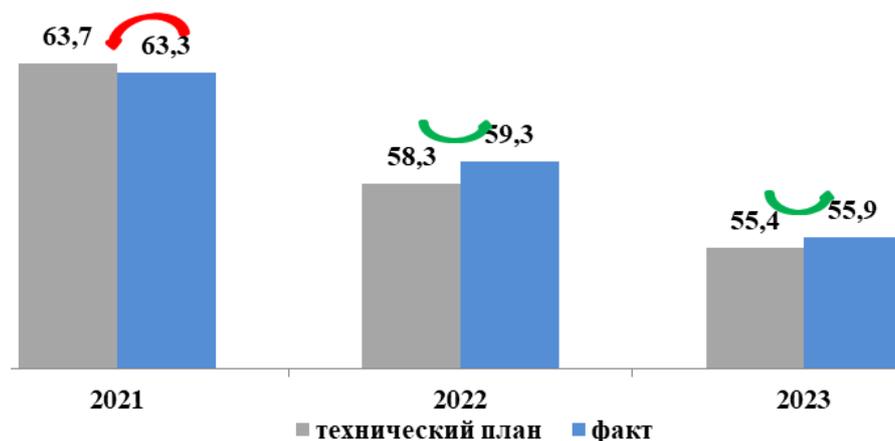


Рис. 3. Динамика факта погрузки к выполнению технического плана в 2021–2023 гг., тыс. т
Fig. 3. Dynamics of the fact of loading to the fulfillment of the technical plan in 2021–2023, thousands t

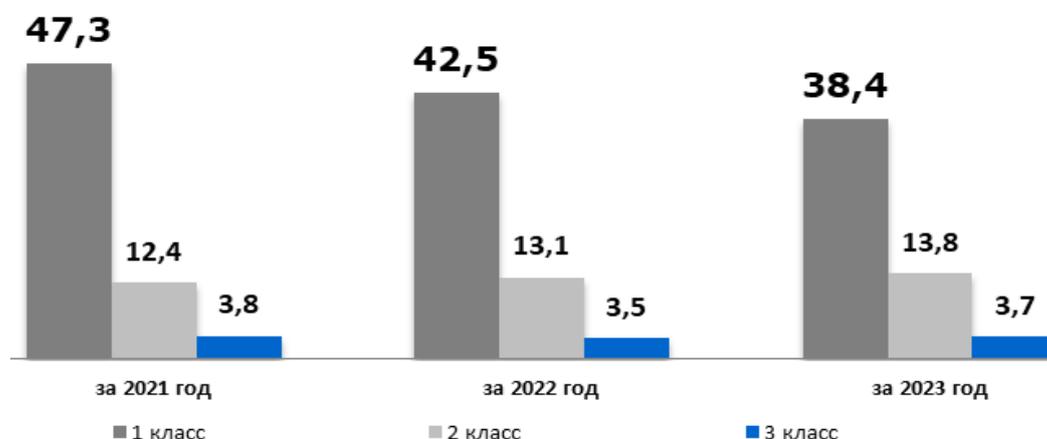


Рис. 4. Динамика погрузки по родам груза в 2021–2023 гг., млн. тонн
Fig. 4. Dynamics of loading by type of cargo in 2021–2023, million tons

Таблица 1. Выполнение технического плана погрузки на Восточно-Сибирской железной дороге за 2023 г.
Table 1. Implementation of the technical loading plan on the East Siberian Railway for 2023

| Класс груза Cargo class | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|
| | Факт погрузки, тыс. т The fact of loading, thousand tons | Факт погрузки, тыс. т The fact of loading, thousand tons | Технический план, тыс. т Technical plan, thousand tons | Факт, тыс. т Fact, thousand tons | % выполнения к техническому плану % of completion to the technical plan |
| 3 | 3 756,7 | 3 477,7 | 3 481,9 | 3 676,7 | 105,6 |
| 2 | 12 304,7 | 13 099,4 | 13 258,1 | 13 785,3 | 104,0 |
| 1 | 47 280,2 | 42 523,3 | 38 704,8 | 38 427,6 | 99,3 |
| <i>Итого:</i> <i>Total</i> | 63 341,6 | 59 100,3 | 55 444,8 | 55 889,6 | 100,8 |

Таблица 2. Структура погрузки грузов по классам в 2022–2023 гг.
Table 2. The structure of cargo loading by class in 2022–2023

| Класс груза Cargo class | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|-------------------------------|-------------------------|------|-------------------------|------|-------------------------|------|
| | тыс. т thousand tons | % | тыс. т thousand tons | % | тыс. т thousand tons | % |
| 1 | 47 280,2 | 74,6 | 42 523,3 | 72,0 | 38 427,6 | 68,8 |
| 2 | 12 304,7 | 19,4 | 13 099,4 | 22,2 | 13 785,3 | 24,7 |
| 3 | 3 756,7 | 5,9 | 34 77,6 | 5,9 | 3 676,7 | 6,6 |
| <i>Всего:</i> <i>Total</i> | 63 341,6 | 100 | 59 100,3 | 100 | 55 889,6 | 100 |

Таблица 3. Объем погрузки по номенклатуре грузов, тыс. т
Table 3. The volume of loading according to the nomenclature of goods, thousand tons

| Номенклатура груза Cargo nomenclature | Класс груза Cargo class | 2021 | 2022 | 2023 | | | |
|--|----------------------------|--------------|--------------|--------------|---|---|---|
| | | Факт Fact | Факт Fact | Факт Fact | Изменение к 2019 г., % Change by 2019, % | Изменение к 2020 г., % Change by 2020, % | Удельный вес, % Specific weight, % |
| Каменный уголь Coal | 1 | 28 843,5 | 25 865,2 | 23 362,9 | 81,0 | 90,3 | 41,8 |
| Лесные грузы Timber | 1 | 8 298,7 | 6 825,2 | 5 943,2 | 71,6 | 87,1 | 10,6 |
| Руда железная Iron ore | 1 | 5 913,7 | 5 864,2 | 4 475,4 | 75,7 | 76,3 | 8,0 |
| Строительные грузы Construction cargo | 1 | 1 823,0 | 1 795,4 | 2 088,4 | 114,6 | 116,3 | 3,7 |
| Нефтепродукты Petroleum products | 2 | 8 172,1 | 8 313,7 | 8 472,0 | 103,7 | 101,9 | 15,2 |
| Грузы в контейнерах Container cargo | 2 | 3 492,5 | 4 116,8 | 4 686,3 | 134,2 | 113,8 | 8,4 |
| Цветные металлы Non-ferrous metals | 3 | 1 095,7 | 896,6 | 872,8 | 79,7 | 97,3 | 1,6 |
| Бумага Paper | 3 | 1 251,9 | 1 273,4 | 1 306,3 | 104,3 | 102,6 | 2,3 |
| Прочие грузы Other | – | 4 450,5 | 4 149,8 | 4 682,2 | 105,2 | 112,8 | 8,4 |
| <i>Всего:</i> <i>Total</i> | – | 63 341,6 | 59 100,3 | 55 889,6 | 88,2 | 94,6 | 100,0 |

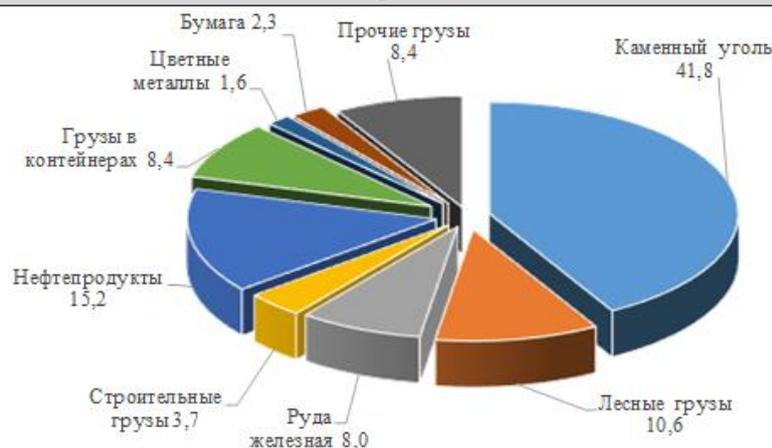


Рис. 5. Структура погрузки по номенклатуре груза в 2023 г., %
 Fig. 5. Loading structure by cargo type in 2023, %

Одной из основных причин снижения погрузки к уровню прошлого года являются инфраструктурные ограничения в продвижении на Восточный полигон, в том числе на отдельные лимитирующие станции. Снижение погрузки к прошлому году допущено по 15 номенклатурным группам грузов, включая грузы 1 класса 4,096 млн т (9,6 %) за счет угля каменного (2,502 млн т, или 9,7 %), железной руды (1,389 млн т, или 23,7 %), лесных грузов (0,882 млн т, или 12,9 %) [14, 15].

Снижение погрузки обусловлено инфраструктурными и конвенционными ограничениями в восточном направлении; политика, проводимая правительством и министерством лесного комплекса Иркутской области, в соответствии со Стратегией развития лесного комплекса до 2030 г., подразумевает стимулирование внутренней комплексной переработки древесины с вводом новых мощностей с целью повышения эффективности использования лесных ресурсов. Приостановлена производственная деятельность на многих заводах в зонах карантина, снижена деятельность всех видов транспорта, усилена таможенная деятельность на границе.

При этом рост погрузки обеспечен за счет строительных грузов на 0,293 млн т (16,3 %), промышленного сырья на 0,219 млн т (15,1 %), цемента на 0,151 млн т (32,1 %) и других грузов.

Рост погрузки имеется:

– по высокодоходным грузам 3 класса на 0,199 млн т (5,7 %) за счет увеличения погрузки бумаги на 0,033 млн т (2,6 %), лома черных металлов на 0,085 млн т (19,0 %), черных металлов на 0,019 млн т (48,8 %);

– по среднедоходным грузам 2 класса на 0,686 млн т (5,2 %) за счет увеличения погрузки грузов в контейнерах на 0,569 млн т (13,8 %), роста погрузки в связи с переключением погрузки с вагонов на контейнеры, увеличения экспорта бумаги на 362,6 тыс. т и цветных металлов на 192,3 тыс. т, а по внутрироссийскому сообщению – химикатов на 180,1 тыс. т и нефтепродуктов на 0,158 млн т.

По сравнению с 2022 г. наблюдается рост начислений от выручки в 2023 г. по среднедоходным грузам 2 класса на 4 млрд 978,8 млн р. (20,8 %) и по высокодоходным грузам 3 класса на 2 млрд 195,9 млн р. (30,3 %) [9, 10].

Главной задачей деятельности ВС ТЦФТО является удовлетворение потребностей грузоотправителей в услугах перевозки. Однако сам процесс перевозки не входит в зону ответственности центра и является результатом деятельности других ведомств. Исходя из этого мы не можем дать оценку деятельности территориального центра, основываясь на качественных показателях, учтенных при перевозке (участковая скорость, оборот вагона, грузооборот, среднесуточный пробег и т.д.) [16].

В данном случае критерием эффективности деятельности ВС ТЦФТО может выступать анализ выполнения заявок на перевозку грузов железнодорожным транспортом по форме ГУ-12. Форма заявки на перевозку грузов является единой для всех участников перевозочного процесса на железнодорожном транспорте. Данные по выполнению заявок грузоотправителей представлены в табл. 4 и на рис. 6.

Таблица 4. Анализ выполнения заявок грузоотправителей
Table 4. Analysis of fulfillment of shippers' requests

| Показатель Indicator | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| | Факт, млн т Fact, million tons | Факт, млн т Fact, million tons | Факт, млн т Fact, million tons | Изменение к 2021, % Change by 2021, % | Изменение к 2022, % Change by 2022, % |
| Заявка Application | 76,81 | 73,53 | 73,60 | 95,8 | 100,1 |
| Выполнение Accomplishment | 63,34 | 59,10 | 55,89 | 88,2 | 94,6 |
| «+ / –» к заявке «+/-» to the application | -13,47 | -14,43 | -17,71 | 31,5 | 22,7 |
| % выполнения % completed | 82,5% | 80,4% | 75,9% | -6,6 | -4,5 |

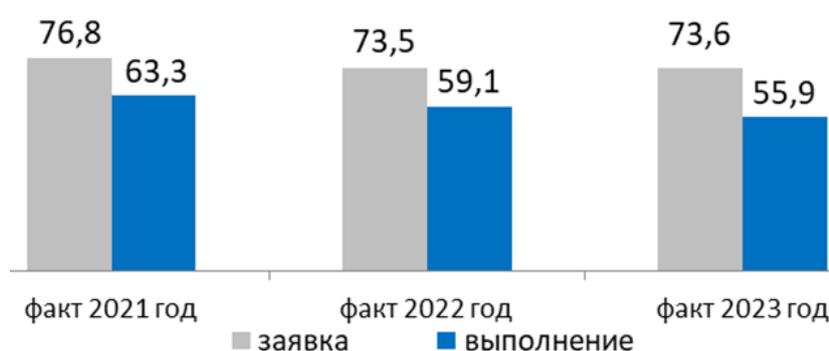


Рис. 6. Динамика выполнения заявки формы ГУ-12 в 2021–2023 гг., млн т
Fig. 6. Dynamics of fulfillment of application form GU-12 in 2021–2023, million tons

Таблица 5. Анализ выполнения заявки ГУ-12 по кодам ответственности за 2021–2023 гг. (по данным ГУ-1), тыс. ваг.

Table 5. Analysis of the fulfillment of the GU-12 application by responsibility codes for 2021–2023 (according to GU-1 data), thousand wagons

| Коды обстоятельств невыполнения заявки и количество незагруженных вагонов, контейнеров Codes of circumstances of non-fulfillment of the application and the number of unloaded wagons, containers | | | | | Коды обстоятельств, освобождающих от ответственности перевозчика и грузоотправителя Codes of circumstances exempting the carrier and the shipper from liability | | | | | По вине перевозчика Due to the fault of the carrier |
|--|-------|-------|-------|--|--|------|------|------|--|--|
| Код Code | 2021 | 2022 | 2023 | Изменение 2023 к 2022, % Change 2023 by 2022, % | Код Code | 2021 | 2022 | 2023 | Изменение 2023 к 2022, % Change 2023 by 2022, % | |
| 202 | 17,4 | 12,5 | 18,2 | 145,5 | 301 | 0,4 | 0,1 | – | 0,0 | Ответственности ОАО «РЖД» нет There is no liability of JSC Russian Railways |
| 404 | 120,6 | 87,4 | 85,4 | 97,7 | 302 | 3,4 | 18,6 | 18,4 | 99,0 | |
| 405 | 7,1 | 10,4 | 12,9 | 124,5 | 303 | 20,1 | 52,1 | 71,9 | 138,0 | |
| 406 | 0,8 | 0,7 | 2,6 | 344,9 | 304 | – | – | – | 0,0 | |
| 407 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 141,5 | 307 | 0,2 | 0,6 | 0,2 | 37,2 | |
| 408 | 1,6 | 0,9 | 1,3 | 147,0 | – | – | – | – | – | |
| Всего Total | 147,6 | 111,9 | 120,4 | 107,6 | Всего Total | 24,1 | 71,4 | 90,6 | 126,9 | |

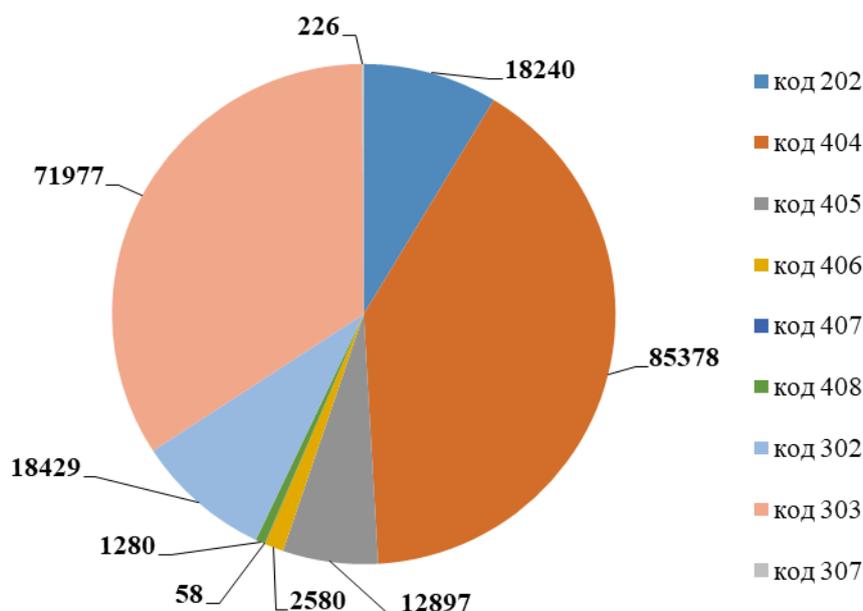


Рис. 7. Структура невыполнения заявки ГУ-12 по кодам за 2023 г., ваг.
Fig. 7. Structure of non-fulfillment of the GU-12 application by codes for 2023, wag.

Исходя из анализа выполнения заявок грузоотправителей за последние три года, можно сделать вывод о явно выраженной тенденции снижения спроса на оказание услуги грузоперевозок – уменьшение фактического выполнения заявок в период с 2021 по 2023 г. составило 7,45 млн т. Количество выполненных заявок к общему их числу держится в районе 79,6 %. Невыполнение заявленных объемов зависит как от предприятия, так и от других представителей перевозки. Следовательно, необходимо проанализировать невыполнение заявок по кодам ответственности, для того чтобы увидеть, по чьей вине произошло невыполнение заявленных объемов.

Учет выполнения заявок ГУ-12 ведется в учетных карточках формы ГУ-1 с разложением по кодам ответственности и подписывается с двух сторон – грузоотправителем и перевозчиком. Анализ выполнения заявки ГУ-12 по кодам ответственности представлен в табл. 5. Структура выполнения заявки ГУ-12 показана на рис. 7 [17].

Анализируя структуру выполнения заявок по кодам ответственности, приходим к выводу, что большинство отказов происходят по вине грузоотправителей, а также по причине обстоятельств, освобождающих от ответственности. Исходя из этого можем заявить, что, несмотря на общее падение показателя спроса на

оказание услуг по перевозке грузов, качество их исполнения территориальным центром имеет положительную тенденцию и является устойчиво высоким [18].

Заключение

После полного изучения производственно-хозяйственной деятельности работы ВС ТЦФТО за период 2021–2023 гг. можем заключить, что несмотря на падение спроса на услуги перевозки железнодорожным транспортом силами ОАО «РЖД», общий объем выручки и доходов растет, что говорит об эффективности политики предприятия.

Тем не менее следует выделить проблему значительного снижения темпов погрузки грузов за указанный период. В первую очередь падение приходится на категорию низкодоходных грузов 1 класса (4 751 тыс. т). Наиболее тревожной же тенденцией снижения имеют грузы 3 класса (279,1 тыс. т), так как они являются высокодоходными и, соответственно, от их реализации будет получена большая прибыль. Только перевозка грузов 2 класса показала рост за рассматриваемый период (794,7 тыс. т).

По итогам проведенного анализа авторами рекомендовано повысить доступность услуг ВС ТЦФТО ОАО «РЖД» для более широкого круга потенциальных клиентов и потребителей. В качестве мероприятий, направленных на ак-

тивизацию в сфере продаж транспортных услуг, следует отметить:

- расширение агентств фирменного обслуживания и центров продаж услуг по сети Иркутского региона и Республики Бурятии;

- беспрепятственный доступ клиентов и потребителей к автоматизированной системе «Этран»;

- информирование участников транспортного рынка о возможностях предоставления услуг ВС ТЦФТО ОАО «РЖД» и как поставщика услуг, и как партнера в транспортном бизнесе;

- комплексное развитие транспортной инфраструктуры и повышение качества работы обслуживающего сервиса, достигаемые за счет внедрения передовых технологий, общей опти-

мизации перевозочного процесса, расширения списка предоставляемых услуг.

Таким образом, для оценки клиентоориентированности транспортной компании может быть использован широкий спектр методов, которые предполагают расчет как количественных, так и качественных показателей, а также позволяют охарактеризовать результативность выстраивания отношений с клиентами с разных сторон.

В заключение хочется отметить, что в целом работу ВС ТЦФТО ОАО «РЖД» можно считать удовлетворительной, однако необходимо обратить внимание на возможности улучшения качества обслуживания клиентов в сфере грузовых перевозок.

Список литературы

1. Российские железные дороги : сайт / ОАО «РЖД» URL : <http://www.rzd.ru> (Дата обращения 26.04.2024).
2. Цифровизация // Gudok.ru : сайт. URL : <https://gudok.ru/newspaper/?ID=1667772&archive=2024.04.25> (Дата обращения 02.05.2024).
3. Власова Н.В., Оленцевич В.А. Совершенствование процессов транспортно-логистического бизнес-блока по реализации проекта предоставления комплекса услуг // Образование – Наука – Производство : материалы VI Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием. Чита, 2022. Т. 1. С. 262–270.
4. Остро стоит вопрос равновесия между желанием одних заработать и стратегической задачей сохранения на плаву предприятий // Gudok.ru : сайт. URL : <https://www.gudok.com/eksperty/aleksey-shilo-ostro-stoit-vopros-ravnesiya-mezhdu-zhelaniem-odnih-zarabotat-i/> (Дата обращения 30.04.2024).
5. Об утверждении Комплексного плана модернизации и расширения магистральной инфраструктуры на период до 2024 года : распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.09.2018 г. № 2101-р (ред. 20.02.2024). Доступ из справ.-прав. системы КонсультантПлюс в локал. сети.
6. Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года : распоряжение Правительства Рос. Федерации от 27.11.2021 г. № 3363-р. Доступ из справ.-прав. системы КонсультантПлюс в локал. сети.
7. Центр фирменного транспортного обслуживания – филиал ОАО «РЖД» (ЦФТО) // ОАО «РЖД» : сайт. URL : <https://company.rzd.ru/ru/9349/page/105554?id=61#enttab-main> (Дата обращения 29.04.2024).
8. Динец Д.А., Конотопов М.В. Международные транспортные коридоры для России // Транспортная инфраструктура Сибирского региона : материалы IX Междунар. науч.-практ. конф. Иркутск, 2018. Т. 2. С. 48–53.
9. Восточно-Сибирский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания / ОАО «РЖД» : сайт. URL : <https://company.rzd.ru/ru/9349/page/105554?id=1742> (Дата обращения 29.04.2024).
10. Власова Н.В., Оленцевич В.А. Декомпозиция основных бизнес-процессов и зоны формирования рисков железнодорожной транспортной системы в сфере грузовых перевозок // Вестн. Сибир. гос. ун-та путей сообщ. 2022. № 4 (63). С. 44–52.
11. Автомонова К.Ю. Анализ транспортно-логистического сервиса филиала ОАО «РЖД» центра фирменного транспортного обслуживания // Молодой исследователь : вызовы и перспективы : сб. ст. по материалам СХСХVI Междунар. науч.-практ. конф. М., 2021. Т. 1 (196). С. 585–588.
12. Варламова Н.Х., Мазько Н.Н., Варламов А.В. Повышение эффективности управления и реализация клиентоориентированного подхода за счет совершенствования порядка сопровождения клиентов в центрах фирменного транспортного обслуживания // Вестник транспорта Поволжья. 2023. № 4 (100). С. 61–66.
13. Костыльков М.Н. Развитие российского рынка легковых автомобилей : автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2002. 23 с.
14. Позднякова М.В. Система фирменного транспортного обслуживания как составляющая коммерческой деятельности на железнодорожном транспорте // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте : сб. тр. по результатам V Междунар. науч.-практ. конф. М., 2020. Т. 19. С. 261–267.
15. Быкадоров С.А., Пятаев М.В. Совершенствование ключевых показателей удовлетворенности клиентов железнодорожного транспорта // Логистика – евразийский мост : материалы XV Междунар. науч.-практ. конф. Красноярск ; Енисейск, 2020. С. 17–20.
16. Власова Н.В., Оленцевич В.А. Инновационные подходы к оценке погрузочно-разгрузочных операций на местах общего пользования (на примере Восточного полигона железных дорог) // Постсоветский материк. 2022. № 3 (35). С. 65–75.

17. Поспелова П.В., Файзрахманова Е.В. Развитие и совершенствование мультимодальных грузовых перевозок транспортной компании на примере ООО «Деловые линии» // *Инновационная экономика : перспективы развития и совершенствования*. 2023. № 4 (70). С. 97–103.
18. Шило А.Н. Реализуя принципы клиентоориентированности // *Железнодорожный транспорт*. 2019. № 2. С. 11–14.

References

- Rossiiskie zheleznye dorogi (Elektronnyi resurs) [Russian Railways (Electronic Resource)]: Available at: <http://www.rzd.ru> (Accessed April 26, 2024).
- Tsifrovizatsiya (Elektronnyi resurs) [Digitalization (Electronic resource)]. Available at: <https://gudok.ru/newspaper/?ID=1667772&archive=2024.04.25> (Accessed May 2, 2024).
- Vlasova N.V., Olentsevich V.A. [Improving the processes of the transport and logistics business block for the implementation of a project to provide a range of services]. *Materialy VI Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii (s mezhdunarodnym ucha-stiem) «Obrazovanie – Nauka – Proizvodstvo»* [Proceedings of the VI All-Russian scientific and practical conference (with international participation) «Education – Science – Production»]. Chita, 2022, vol. 1, pp. 262–270.
- Ostro stoit vopros ravnovesiya mezhdru zhelaniem odnih zarabotat' i strategicheskoi zadachei sokhraneniya na plavu predpriyatii (Elektronnyi resurs) [There is an acute question of balance between the desire of some to make money and the strategic task of keeping enterprises afloat (Electronic resource)]. Available at: <https://www.gudok.com/eksperty/aleksey-shilo-ostro-stoit-vopros-ravnovesiya-mezhdru-zhelaniem-odnih-zarabotat-i/> (Accessed April 30, 2024).
- Rasporyazhenie Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 30.09.2018 g. № 2101-r «Ob utverzhdenii Kompleksnogo plana modernizatsii i rasshireniya magistral'noi infrastruktury na period do 2024 goda» (red. 20.02.2024) [Decree of the Government of the Russian Federation no 2101-r dated September 30, 2018 «On approval of the Comprehensive Plan for Modernization and Expansion of the trunk infrastructure for the period up to 2024» (ed. February 20, 2024)].
- Rasporyazhenie Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 27.11.2021 g. № 3363-r «Ob utverzhdenii Transportnoi strategii Rossiiskoi Federatsii do 2030 goda s prognozom na period do 2035 goda» [Decree of the Government of the Russian Federation No 3363-r dated November 27, 2021 «On the approval of the Transport Strategy of the Russian Federation until 2030 with a forecast for the period up to 2035»].
- Tsentr firmennogo transportnogo obsluzhivaniya – filial OAO «RZhD» (TsFTO) (Elektronnyi resurs) [Center for branded transport services – a branch of JSC «Russian Railways»] (CBTS) (Electronic resource). Available at: <https://company.rzd.ru/ru/9349/page/105554?id=61#enttab-main> (Accessed April 29, 2024).
- Dinets D.A., Konotopov M.V. Mezhdunarodnye transportnye koridory: perspektivy dlya Rossii [International transport corridors: prospects for Russia]. *Materialy IX Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Transportnaya infrastruktura Sibirskogo regiona»* [Proceedings of the IX International Scientific and Practical Conference «Transport infrastructure of the Siberian region»]. Irkutsk, 2018, vol. 2, pp. 48–53.
- Vostochno-Sibirskii territorial'nyi tsentr firmennogo transportnogo obsluzhivaniya [East Siberian territorial center of corporate transport services (Electronic resource)]. Available at: <https://company.rzd.ru/ru/9349/page/105554?id=1742> (Accessed April 29, 2024).
- Vlasova N.V., Olentsevich V.A. Dekompozitsiya osnovnykh biznes-protsessov i zony formirovaniya riskov zheleznodorozhnoi transportnoi sistemy v sfere gruzovykh perevozk [Decomposition of the main business processes and the risk formation zone of the railway transport system in the field of freight transportation]. *Vestnik Sibirskogo gosudarstvennogo universiteta putei soobshcheniya* [Bulletin of the Siberian State Transport University], 2022, no. 4 (63), pp. 44–52.
- Avtomonova K.Yu. Analiz transportno-logisticheskogo servisa filiala OAO «RZhD» tsentra firmennogo transportnogo obsluzhivaniya [Analysis of the transport and logistics service of the branch of JSC Russian Railways, the center of corporate transport services]. *Sbornik statei po materialam CXCVI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Molodoi issledovatel': vyzovy i perspektivy»* [Proceedings of the CXCVI International Scientific and Practical Conference «Young researcher: challenges and prospects»]. Moscow, 2021, vol. 1 (196), pp. 585–588.
- Varlamova N.Kh., Maz'ko N.N., Varlamov A.V. Povyshenie effektivnosti upravleniya i realizatsiya klientoorientirovannogo podkhoda za schet sovershenstvovaniya poryadka soprovozhdeniya klientov v tsestrakh firmennogo transportnogo obsluzhivaniya [Increasing management efficiency and implementing a client-oriented approach by improving the procedure for supporting clients in corporate transport service centers]. *Vestnik transporta Povolzh'ya* [Bulletin of Transport of the Volga Region], 2023, no. 4 (100), pp. 61–66.
- Kostyl'kov M.N. Razvitie rossiiskogo rynka legkovykh avtomobilei [Development of the Russian passenger car market]. Ph.D.'s theses. Moscow, 2002. 23 p.
- Pozdnyakova M.V. Sistema firmennogo transportnogo obsluzhivaniya kak sostavlyayushchaya kommercheskoi deyatel'nosti na zheleznodorozhnom transporte [The system of corporate transport services as a component of commercial activities in railway transport]. *Sbornik trudov po rezul'tatam V Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Korporativnoe upravlenie ekonomicheskoi i finansovoi deyatel'nosti yu na zheleznodorozhnom transporte»* [Proceedings V International Scientific and Practical Conference «Corporate management of economic and financial activities in railway transport»]. Moscow, 2020, vol. 19, pp. 261–267.
- Bykadorov S.A., Pyataev M.V. Sovershenstvovanie klyuchevykh pokazatelei udovletvorennosti klientov zheleznodorozhnogo transporta [Improving key indicators of customer satisfaction in railway transport]. *Materialy XV Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «Logistika – evraziiskii most»* [Proceedings of the XV International Scientific and Practical Conference «Logistics – Eurasian Bridge»]. Krasnoyarsk – Eniseisk, 2020, pp. 17–20.

16. Vlasova N.V., Olentsevich V.A. Innovatsionnye podkhody k otsenke pogruzochno-razgruzochnykh operatsii na mestakh obshchego pol'zovaniya (na primere Vostochnogo poligona zheleznykh dorog) [Innovative approaches to assessing loading and unloading operations in public areas (using the example of the Eastern railway range)]. *Postsovetskii materik* [Post-Soviet continent], 2022, no. 3 (35), pp. 65–75.

17. Pospelova P.V., Faizrakhmanova E.V. Razvitie i sovershenstvovanie mul'timodal'nykh gruzovykh perevozok transportnoi kompanii na primere OOO «Delovye linii» [Development and improvement of multimodal freight transportation of a transport company using the example of Business Lines LLC]. *Innovatsionnaya ekonomika: perspektivy razvitiya i sovershenstvovaniya* [Innovative economics: prospects for development and improvement], 2023, no. 4 (70), pp. 97–103.

18. Shilo A.N. Realizuya printsipy klientoorientirovannosti [Implementing the principles of customer focus]. *Zheleznodorozhnyi transport* [Railway transport], 2019, no. 2, pp. 11–14.

Информация об авторах

Власова Наталья Васильевна, кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры управления эксплуатационной работой, Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск; e-mail: natalya.vlasova.76@list.ru.

Брытков Владимир Сергеевич, аспирант кафедры управления эксплуатационной работой, Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск; e-mail: vladimirbrytkov99@yandex.ru.

Information about the authors

Natal'ya V. Vlasova, Ph.D. in Engineering Science, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Operation Management, Irkutsk State Transport University, Irkutsk; e-mail: natalya.vlasova.76@list.ru.

Vladimir S. Brytkov, Ph.D. Student of the Department of Operation Work Management, Irkutsk State Transport University, Irkutsk; e-mail: vladimirbrytkov99@yandex.ru.