

Мониторинг качества услуг

С 2017 года Компанией проводится мониторинг удовлетворенности пассажиров железнодорожного транспорта качеством предоставляемых услуг¹.

Опрос пассажиров проводится в формате персонального интервью. Вопросы сгруппированы по восьми

блокам услуг, оказываемых пассажирам холдинга «РЖД». Исследования проводятся четыре раза в год, ежеквартально.

Согласно последним исследованиям, наиболее значимыми для пассажиров критериями оценки качества услуг являются:

- в дальнем следовании — стоимость услуг, комфорт при передвижении в поездах и техническое состояние подвижного состава;
- в пригородном сообщении — скорость передвижения, стоимость услуг и безопасность.

Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2021 году | баллов

	I квартал 2021	II квартал 2021	III квартал 2021	IV квартал 2021
В дальнем следовании	84,1	82,0	82,6	84,4
В пригородном сообщении	81,3	81,9	81,7	82,8

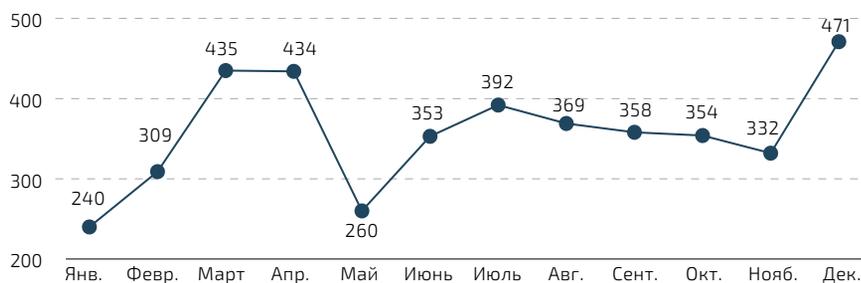
Клиенты по грузовым перевозкам

ОАО «РЖД» управляет железнодорожной инфраструктурой, владеет подвижным составом (через дочерние и зависимые организации), предоставляет как базовую транспортную услугу, так и ЗРЛ/4PL-услуги. Компания внедряет современные логистические технологии, создает автоматизированную систему управления взаимоотношениями с клиентами и единый каталог услуг в области грузоперевозок, расширяет географию услуг, постоянно разрабатывает и запускает новые сервисы для грузоотправителей.

Динамика объемов погрузки | млн т



Привлечение новых клиентов в 2021 году



¹ Согласно Единой методике оценки уровня удовлетворенности пассажиров качеством услуг железнодорожного транспорта.

- Существенно увеличились объемы транзитных перевозок с учетом порожних вагонов (на 40,6 %).
- Объем контейнерного транзита с учетом перевозок по новым логистическим схемам вырос на 34,3 %.
- Перевезено исторически рекордное количество контейнеров — порядка 6,5 млн ДФЭ, что на 12,1 % больше, чем за аналогичный период 2020 года.
- Открыто железнодорожное контейнерное сообщение из Турции в Россию по транспортному коридору Баку — Тбилиси — Карс.
- Организована отправка первого контейнерного поезда из 41 сорокафутового контейнера из Финляндии в Японию по Транссибирской магистрали.
- Организована перевозка первого контейнерного поезда по МТК «Север — Юг».

Ключевые меры, принятые в связи с эпидемией COVID-19

Для грузоотправителей были введены следующие меры поддержки:

- электронный документооборот;
- бесплатное хранение контейнеров для накопления контейнерных поездов до 30 суток на шести контейнерных терминалах;
- скидка в размере 5 % на услуги погрузочно-разгрузочных работ и хранения, заказанные через электронную торговую площадку «Грузовые перевозки»;
- программа лояльности «Жаркое лето» для широкой линейки перевозимых грузов на внутренних, экспортных и транзитных направлениях;

- преференции по льготному хранению щебня со скидкой 90 % на 71 грузовом дворе.

Улучшение сервиса для грузоотправителей

«РЖД Маркет»

В 2021 году запущен один из перспективных цифровых проектов ОАО «РЖД» – маркетплейс «РЖД Маркет».

Функционал «РЖД Маркет» позволяет осуществлять поиск, продажу и покупку товаров с доставкой до конечного потребителя и объединять покупателей и продавцов на любых рынках. Основной задачей маркетплейса является предоставление сервиса для совершения покупки с доставкой железнодорожным транспортом. Формирование транспортного решения по доставке груза обеспечивается интеграцией «РЖД Маркет» с электронной торговой площадкой «Грузовые перевозки».

Реализация проекта «РЖД Маркет» позволяет ОАО «РЖД» получить возможность выхода на новые рынки сбыта продуктов и услуг, увеличить объемы грузоперевозок железнодорожным транспортом, а также диверсифицировать доходные каналы.

Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки»

Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки» интегрирует услуги перевозки, предоставления подвижного состава, терминально-складские и логистические услуги дочерних обществ ОАО «РЖД». Площадка обеспечивает

недискриминационный доступ грузоотправителей к погрузочным ресурсам и организации перевозки, в том числе в транзитном сообщении. Она предоставляет сквозной сервис, включая мультимодальное сообщение, складские услуги, облачные сервисы. Сегодня к сервису подключены 125 поставщиков услуг (+20 % к 2020 году).

В 2021 году реализован новый функционал для поставщиков, позволяющий проводить торги лотами подвижного состава для перевозок на экспортные направления. В сотрудничестве с АО «ФГК» реализован сервис, направленный на обеспечение подвижным составом АО «ФГК» клиентов малого и среднего бизнеса. Реализована первая цифровая железнодорожная перевозка груза с территории Российской Федерации назначением в Республику Беларусь.

Цифровой сервис мониторинга смарт-контрактов

Цифровой сервис мониторинга смарт-контрактов грузовых перевозок предназначен для электронного сопровождения договоров перевозки.

Целевое состояние сервиса — единое цифровое пространство всех участников перевозочного процесса: заказ услуг, мониторинг исполнения договорных обязательств, финансовые расчеты полностью в автоматическом режиме (без участия человека).

В 2021 году сервис мониторинга смарт-контрактов применялся на восьми железных дорогах, к нему подключены 12 клиентов, среди которых ЕВРАЗ, FESCO, ЛУКОЙЛ, «Газпромнефть-Логистика».

Безопасность и сохранность грузов

Для обеспечения безопасности и сохранности перевозимых ОАО «РЖД» грузов на территории Российской Федерации применяются два типа электронных устройств для опломбирования вагонов и контейнеров:

- электронное запорно-пломбировочное устройство (ЭЗПУ);
- электронные навигационные пломбы (ЭНП).

В пределах Российской Федерации клиентами осуществляются перевозки с применением ЭЗПУ «Биг Лок» (используется с 2016 года).

При организации перевозок «санкционных» товаров через территорию Российской Федерации в третьи страны, применяются ЭНП¹.

В ОАО «РЖД» отработан порядок взаимодействия с заводом-изготовителем ЭЗПУ / оператором пломбирования ЭНП, а также с ФГП ВО ЖДТ / таможенными и надзорными органами Российской Федерации по применению ЭЗПУ/ЭНП (как при наложении/снятии, так и при осуществлении

контроля за их работоспособностью на всем пути следования по территории Российской Федерации).

Развитие проекта «Евразийский Агроэкспресс»

Интеграционный проект «Евразийский Агроэкспресс» направлен на увеличение взаимных поставок и экспорта сельскохозяйственной продукции и продовольствия государств — членов ЕАЭС в Китай, Узбекистан, другие страны Азии и регионы, включая интегрированное использование транспортной инфраструктуры между странами ЕАЭС и сопредельными странами и привлечения инвестиций в транспортно-логистические проекты стран ЕАЭС.

Проект реализуется с использованием современных логистических технологий, цифровизации и прослеживаемости.

Преимущества для грузоотправителей: сокращение общих сроков доставки грузов, содействие товаропроизводителям при доступе на экспортные рынки, разработка цифровых сервисов единой платформы проекта.

Повышение качества обслуживания грузоотправителей

Для повышения качества транспортного обслуживания на всей сети железных дорог России работает уже 68 Центров продажи услуг ОАО «РЖД» (ЦПУ). Для обеспечения наибольшей эффективности местоположение ЦПУ выбирается по наличию высокой концентрации грузовой базы в регионе обслуживания. В 2021 году к работе с ОАО «РЖД» было привлечено 3 684 новых клиента, заключивших соответствующие договоры на открытие ЕЛС (+14 % к 2020 году).

Продолжается поэтапное внедрение в ЦПУ цифрового формата обслуживания клиентов при предоставлении комплексной услуги железнодорожной перевозки. Для получения обратной связи от потребителей услуг в ОАО «РЖД» выстроена многоуровневая система оценки качества услуг, предоставляемых грузовым железнодорожным транспортом, включающая в себя проведение независимых исследований ВЦИОМ и «РЖД-Партнер» и проведение исследований силами Компании.

В 2021 году получены следующие результаты независимого исследования ВЦИОМ «Комплексная оценка качества услуг грузовых железнодорожных перевозок».

Комплексная оценка качества услуг грузовых железнодорожных перевозок (ВЦИОМ)**Категории респондентов****Сводный индекс удовлетворенности грузовыми железнодорожными перевозками, оказываемыми ОАО «РЖД»**

	Сводный индекс удовлетворенности грузовыми железнодорожными перевозками, оказываемыми ОАО «РЖД»	
	Февраль – апрель 2021 года	Октябрь – ноябрь 2021 года
Представители компаний-грузовладельцев	61,8	60,9
Представители транспортно-логистических компаний	60,1	61,7

¹ В рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2019 года № 1877. Порядок применения ЭНП утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 18 декабря 2020 года № 2800/р.

В 2021 году получены следующие результаты независимого исследования «Индекс качества», проводимого журналом «РЖД-Партнер».

Исследование в сфере оценки потребителями качества услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом («РЖД-Партнер»)

	I квартал 2021 года	II квартал 2021 года	III квартал 2021 года	IV квартал 2021 года
Индекс качества	66	64	59	58

В 2021 году получены следующие результаты исследования «Оценка качества предоставления и оказания услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом», проводимого ОАО «РЖД» на сети железных дорог.

Оценка качества предоставления и оказания услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом (исследование ОАО «РЖД»)

	I квартал 2021 года	II квартал 2021 года	III квартал 2021 года	IV квартал 2021 года
Сводный балл удовлетворенности клиентов ОАО «РЖД»	3,3	3,3	3,3	3,4

С 2021 года в Компании активно ведется работа, направленная на внедрение в сфере грузовых перевозок собственной системы лояльности — программы «РЖД Бонус Грузовые перевозки». Реализуемый подход в части комплексного обслуживания будет наиболее востребован у сегмента клиентов, относящихся к категории малого и среднего предпринимательства. Запуск программы запланирован на 2022 год.

Участие в работе Совета потребителей

Совет потребителей по вопросам деятельности ОАО «РЖД» и его дочерних и зависимых обществ¹ — рабочий орган Правительственной комиссии по транспорту, осуществляющий функции общественного контроля. Основным принципом взаимодействия ОАО «РЖД» и Совета потребителей является участие представителей Компании в заседаниях

Совета потребителей и его комитетов по рассмотрению ключевых направлений деятельности Компании.

В 2021 году Советом потребителей осуществлялась работа по следующим ключевым направлениям:

- совершенствование нормативной правовой базы, регулирующей функционирование и развитие железнодорожной отрасли;
- рассмотрение проекта Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом до 2035 года;
- тарифное регулирование на железнодорожном транспорте;
- оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг;
- крупные инвестиционные проекты ОАО «РЖД»;
- обеспечение транспортной безопасности.

Экологический калькулятор

Понимая значимость вопросов экологии, ОАО «РЖД» предоставили грузоотправителям возможность рассчитать воздействие на окружающую среду.

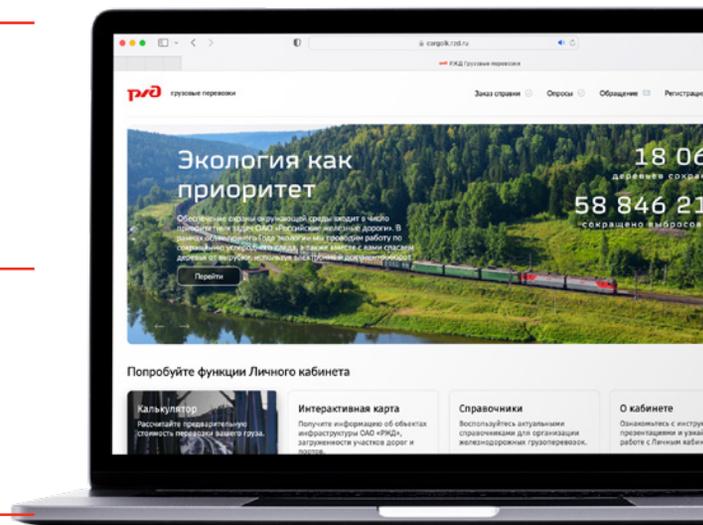
¹ Образован в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 сентября 2013 года № 1689-р с целью осуществления общественного контроля за деятельностью ОАО «РЖД», а также достижения баланса интересов потребителей и ОАО «РЖД».

Экологический калькулятор

1 КАЛЬКУЛЯТОР
экономии выбросов CO₂
при расчете клиентов
железнодорожной перевозки

2 СЧЕТЧИК
сокращения углеродного
следа за счет выбора услуг
железнодорожного транспорта

3 СЧЕТЧИК
спасенных от вырубki
деревьев за счет
использования ЭОД



В 2021 году в Личном кабинете клиента ОАО «РЖД» запущен экологический калькулятор, расчет которого позволяет определить, насколько возможно сократить выбросы парниковых газов от конкретной перевозки, если отправить

груз железнодорожным транспортом.

Также запущен счетчик, информирующий клиентов о количестве спасенных от вырубki деревьев благодаря переходу

на электронный документооборот. В 2021 году на электронный обмен данными (ЭОД) перешли более 90 % грузоотправителей, что позволило сократить использование бумаги и сохранить от вырубki более 2 тыс. деревьев в месяц.