

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ  
ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ ГРУЗА  
В ПРОСТРАНСТВЕ ЕВРАЗИЙСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ**

В статье рассматриваются качество транспортных услуг; проблемы интеграции в Евразийском Экономическом Союзе; международные перевозки груза; влияние деятельности транспортной компании на параметры качества оказываемых услуг; проблемы, возникающие в деятельности компании, оказывающей транспортное обслуживание; возможности Восточной Сибири в ЕАЭС. Предлагается улучшить качество транспортного обслуживания клиентов за счет внедрения сегментации и выделения необходимого каждому потребителю пакета услуг. Расширение комплекса предоставляемых услуг будет способствовать повышению качества транспортного обслуживания в целом и при международных перевозках в частности. Развитие мультимодальных транспортно-логистических центров, увеличение доли провайдеров логистики 3 и 4-х уровней PL и обновление парка подвижных транспортных средств, повышение безопасности, экологичности транспорта приведут к дальнейшему развитию евразийской экономической интеграции.

*Ключевые слова:* качество транспортных услуг, Евразийская интеграция, международные перевозки, параметры качества транспортных услуг.

**IMPROVING THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES  
FOR INTERNATIONAL CARRIAGE OF GOODS  
IN THE SPACE OF EURASIAN INTEGRATION**

The article considers the quality of transport services; problems of integration in the Eurasian Economic Union; international cargo transportation; influence of the transport company on the quality of the services provided; problems arising in the activities of the company providing transport services; the opportunities of Eastern Siberia in the EAEC. It is proposed to improve the quality of transport services to customers through the introduction of segmentation and the allocation of a package of services necessary for each consumer. Expansion of the range of provided services will contribute to improving the quality of transport services in general and in international transport in particular. The development of multimodal transport and logistics centers, the increase in the share of logistics providers of PL grades 3 and 4 and the renewal of the fleet of mobile vehicles, the improvement of safety, ecological compatibility of transport will lead to the further development of Eurasian economic integration.

*Keywords:* quality of transport services, Eurasian integration, international transport, quality parameters of transport services.

Расширение интеграции в Евразийском Экономическом Союзе (ЕАЭС) предусматривает развитие транспортно-логистической инфраструктуры, которое будет способствовать росту транзитных перевозок в системе международных транспортных коридоров, расширению торгово-экономических отношений между странами Союза, привлечению трудовых ресурсов.

Согласно договору о Евразийском Экономическом Союзе транспортная политика членов Союза должна быть связана с поэтапным формированием единого транспортного пространства на принципах конкуренции, открытости, безопасности, надежности, доступности и экологичности [1]. Для решения данных задач необходимо создание общего рынка транспортно-логистических услуг, формирование и развитие евразийских транспортных коридоров, применение единых подходов к транспортно-логистической инфраструктуре региона.

Важную роль в развитии международного сотрудничества и транспортно-логистической инфраструктуры Союза играют транспортные коридоры «Нового Шелкового Пути». Сибирский федеральный округ, и в том числе Восточная Сибирь имеет выгодное географическое положение, связывая Европу со странами АТР, и может предложить более удобные и короткие транспортные пути по своей территории, предоставляя международные транспортные услуги. Грузы, поставляемые со стран АТР в страны Европы, могут доставляться гораздо быстрее, чем по морскому Шелковому пути. Это позволит полученные денежные средства от транзитных перевозок вкладывать в развитие транспортной инфраструктуры, более активно развивать регионы азиатской части России, развивать двухстороннее сотрудничество с КНР.

Препятствует развитию согласованности транспортной политики ЕАЭС невысокий уровень развития транспортно-логистической инфраструктуры Союза и качество транспортных услуг. Под качеством автор понимает совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов [2, с. 104].

В экономической литературе по логистике выделяют параметры, определяющие качество транспортных услуг. Например, Л.Б. Миротин считает, что к ключевым параметрам качества транспортного обслуживания потребителей относятся:

- время от получения заказа на перевозку до доставки;
- надежность и возможность поставки по требованию;
- наличие запасов, стабильность снабжения;
- полнота и степень доступности выполнения заказа;
- удобства размещения и подтверждения заказа;
- объективность тарифов и регулярность информации о затратах на обслуживание;
- возможность предоставления кредитов;
- эффективность переработки грузов на складах;
- качество упаковки, а также возможность выполнения пакетных и контейнерных перевозок [4, с. 53].

В.М. Курганов приводит систему, оценивающую качество доставки товаров. В ней автор выделяет такие показатели, как цена доставки; своевремен-

ность; сохранность грузов; их страхование; комплексность предлагаемых услуг; условия доставки; уровень обслуживания клиентов; условия платежа; удобство приема заказов, оформления документов и сдачи товара; доступность информации о тарифах, движении груза и условиях доставки [2, с. 105].

Разнообразие требований потребителей при оказании транспортных услуг приводит к дифференциации параметров, оценивающих их качество. Одним из главных игроков на рынке транспортно-логистических услуг выступает ОАО «РЖД», которое предоставляет услуги по транзитным перевозкам ЕАЭС. В целях повышения качества предоставляемых услуг ОАО «РЖД» провело анкетирование грузоотправителей, которое позволило определить наиболее важные факторы, влияющие на степень удовлетворенности клиентов от перевозочного процесса. В таблице приведены результаты анкетирования [3, с. 20].

Оценка удовлетворенности клиентов ОАО «РЖД»  
по степени важности перевозочного процесса

№	Факторы	Значимость	Удовлетворенность
1	Сохранность груза	10,00	8,28
2	Скорость доставки груза	9,50	5,92
3	Комплексная услуга, работа в «одно окно»	9,35	1,92
4	Стоимость перевозки	9,35	6,35
5	Сложность работы с компанией ОАО «РЖД» (забюрократизированность системы)	8,70	3,20
6	Информационное обеспечение	8,50	8,00
7	Электронный документооборот	8,50	7,78
8	Консультационные услуги	8,20	8,42
9	Работа с операторскими компаниями	8,14	7,71
10	Порядок согласования заявок	8,07	3,85
11	Подача технически исправного вагона	7,85	6,14
12	Предоставление вагонов ОАО «РЖД»	5,28	6,64
13	Экспедирование за границей	3,78	3,21
14	Страхование груза	3,71	8,50

Из данной таблицы видно, что наиболее важные факторы для респондентов имеют низкую оценку. Например, стоимость перевозки при значимости критерия 9,35 оценена по параметру 6,35, скорость доставки соответственно 9,50 и 5,92, сложность работы с компанией 8,70 и 3,20. Наиболее низкие оценки получили такие важные факторы, как порядок согласования заявок и комплексная услуга. В целом, общий уровень удовлетворенности клиентов перевозочным процессом составил 59,9 баллов.

В результате данного исследования было выявлено, что потребители транспортных услуг требуют различные качества услуг в зависимости от специфики их деятельности. Одним из способов решения данной проблемы является внедрение сегментации и выделения необходимого каждому потребителю пакета услуг.

Для повышения качества транспортных услуг в условиях международных перевозок груза необходимо расширять «портфель» дополнительных услуг. К

таким можно отнести услуги по информационному обслуживанию, консультационные и логистические услуги, экспедирование.

В целях развития евразийской экономической интеграции следует увеличить долю провайдеров логистики 3 и 4-х уровней PL, на территории ЕАЭС, развивать мультимодальные транспортно-логистические центры, которые будут предоставлять широкий спектр транспортно-логистических услуг.

Каждый вид транспорта имеет высокую степень износа основных фондов и транспортных средств, которые достигают до 70 %. [5] Поэтому необходимо направить усилия на обновление парка подвижных транспортных средств, повышение безопасности и экологичности транспорта. Требуется сотрудничество участников внешнеэкономической деятельности с таможенными органами стран ЕАЭС для упрощения и ускорения таможенных процедур при экспортно-импортных операциях и при транзите по территории ЕАЭС. Данный комплекс мероприятий позволит повысить качество транспортного обслуживания в целом и при международных перевозках в частности.

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Договор о Евразийском экономическом союзе : (подписан в г. Астане 29.05.2014 г.) (ред. от 08.05.2015 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.08.2017 г.)). – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_163855](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163855).

2. Курганов В.М. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товаров : учеб.-практ. пособие / В.М. Курганов. – М. : Кн. мир, 2005. – 432 с.

3. Потехина А.М. Оценка влияния внутренней среды железнодорожных организаций на реализацию стратегии клиентоориентированности : автореф. дис. ... канд. экон. наук / А.М. Потехина. – Иркутск, 2015. – 24 с.

4. Транспортная логистика : учеб. для транспортных вузов / под общ. ред. Л.Б. Миротина. – М. : Экзамен, 2003. – 512 с.

5. Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года (с изм. на 12.05.2018 г.). – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902132678>.

### **Информация об авторе**

*Малецкая Марина Борисовна* – кандидат экономических наук, доцент кафедры торгового и таможенного дела, Байкальский государственный университет, Россия, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: [rybakovskaya5@mail.ru](mailto:rybakovskaya5@mail.ru).

### **Author**

*Maletskaya Marina B.* – Candidate of Science in Economics, Associate Professor, Department of trade and customs, Baikal State University, 11 Lenin Str., 664003, Irkutsk, e-mail: [rybakovskaya5@mail.ru](mailto:rybakovskaya5@mail.ru).