

УДК 656.073

**ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ  
НА ГОРОДСКОМ ПАССАЖИРСКОМ ТРАНСПОРТЕ**



**PARAMETERS FOR ASSESSING THE QUALITY OF PASSENGER SERVICE  
IN URBAN PASSENGER TRANSPORT**

**Коновалова Т.В.**

Кубанский государственный технологический университет

**Надирян С.Л.**

Кубанский государственный технологический университет  
sofi008008@yandex.ru

**Сенин И.С.**

Кубанский государственный технологический университет

**Плаксунова В.М.**

Кубанский государственный технологический университет

**Аннотация.** В статье рассмотрены параметры оценки качества обслуживания пассажиров на городском пассажирском транспорте. В настоящее время качество обслуживания пассажирских перевозок находится на неудовлетворительном уровне. Недостатки качества в обслуживании пассажиров определяются не только нехваткой финансирования, но и организацией и надзором транспортного обслуживания.

**Ключевые слова:** пассажирские перевозки, пассажир, транспорт, экономика, рейс.

**Konovalova T.V.**

Kuban State Technological University

**Nadiryan S.L.**

Kuban State Technological University  
sofi008008@yandex.ru

**Senin I.S.**

Kuban State Technological University

**Plaksunova V.M.**

Kuban State Technological University

**Annotation.** The article considers the parameters for assessing the quality of passenger service in urban passenger transport. Currently, the quality of passenger transportation services is at an unsatisfactory level. The shortcomings of the quality of passenger service are determined not only by the lack of funding, but also by the organization and supervision of transport services.

**Keywords:** passenger transportation, passenger, transport, economy, flight.

**В** настоящее время качество обслуживания пассажирских перевозок находится на неудовлетворительном уровне. Недостатки качества в обслуживании пассажиров определяются не только нехваткой финансирования, но и организацией и надзором транспортного обслуживания.

Под качеством транспортного обслуживания понимают совокупность всех свойств перевозочного процесса, создающих возможность удовлетворения потребностей пассажиров в поездках в соответствии с нормативными требованиями [1–2].

Каждое из свойств характеризуется количественным значением и называется параметром качества. Установлены следующие параметры качества обслуживания пассажиров в соответствии с нормативными документами:

**Регулярность.** Рейсы, которые выполнены в соответствии с расписанием или при возможном отклонении считаются регулярными. Рейсы, выполняющие с отклонением от расписания выше норм или же незавершенные по каким-то причинам и вовсе не начатые, считаются нерегулярными. Этот показатель измеряется коэффициентом регулярности на маршруте:

**Соблюдение правил перевозки.** Измеряется в штрафных баллах, полученных за каждый случай в ДТП, в которых виновным считается водитель, а также в случаях травмирования пассажиров при посадке/высадке, в салоне транспорта, выявленного проезда без билета и невыдачи чека кондуктором. Фиксируется соответствующими надзорными органами при получении жалоб или выявляется при проведении проверок органами контроля.

**Надлежащая информация.** Измеряется в количестве жалоб, поступающих на сайты администрации, об обеспечении информацией пассажиров о наличии в салоне

схемы маршрута, объявлении остановок, расписании движения, правил перевозок и телефонов контролирующих органов для обращения жалоб и рекомендаций. Выявленные нарушения фиксируются в таблице на рисунке 1.

Показатель	Вес показателя	Количество жалоб по маршрутам						Сумма по перевозчику
		A1	A2	...	T1	T3	...	
Нет расписания								
Нет схем движения								
Нет правил перевозки								
Нет координат контролирующих органов								
Не объявляются остановки								

Рисунок 1 – Таблица подлежащей информации

Культура обслуживания. Измеряется в принятых жалобах от пассажиров сайты ЦДС на культуру обслуживания на маршруте: культура поведения водителя и кондуктора, наличие грязи в салоне и необеспечение комфортных условий, количество фиксируется в таблице на рисунке 2.

Регистрация претензий по культуре обслуживания

Показатель	Количество жалоб по маршрутам						Сумма по перевозчику
	A1	A2	...	T1	T3	...	
Жалобы на культуру поведения водителя							
Жалобы на культуру поведения кондуктора							
Грязь в салоне							
Необеспечение комфортных условий проезда (холодно/темно/загазованность и проч.)							

Рисунок 2 – Культура обслуживания

Под некультурным обслуживанием понимается грубое общение, агрессивное поведение водителя и кондуктора, оскорбление пассажиров, курение в салоне и употребление ненормативной лексики.

Важно также обратить внимание на организацию системы привозок.

Показатели качества организации системы перевозок показывают уровень качества работы административных и контролирующих органов надзора.

Показатели доступности. Доступность транспортных услуг характеризуются степенью возможности их получения, это транспортная доступность, наличие информации об услугах и доступная тарификация [3–4].

Показатели качества маршрутной системы. Показатели, которые обобщенно характеризуют качество маршрутной системы: плотность маршрутной сети, пешеходная доступность маршрутов, средний коэффициент непрямолинейности маршрутов и коэффициент пересадочности.

Плотность маршрутной сети  $p$ , км, показывает обеспеченность территории транспортными линиями

$$P = Lc/F. \tag{1}$$

Минимальное значение маршрутной сети определяется исходя из нормативных значений пешеходной доступности маршрутов ГПТ, по которому максимальное расстояние от пунктов пассажиропоглощения и пассажирообразования не должно превышать 500 м.

В городах, имеющих автобусный и городской электрический транспорт, средняя плотность транспортной сети находится в пределах 3,0–3,5 км.

В любом районе города максимальное время подхода пассажиров к линиям автобусного транспорта должно быть в пределах 3–5 мин и не превышать 8–10 мин.

Минимальное расстояние между остановочными пунктами городских маршрутов должно составлять 300–400 м.

Между остановочными пунктами расстояние на городских маршрутах должно быть максимум 800–1000 м.

Обслуживание пассажиров на городских маршрутах достигается при интервалах движения автобусов в часы «пик», не превышая 4–5 мин. Обслуживание пассажиров на основных наиболее загруженных городских маршрутах в часы «пик», учитывая пассажиропоток в одном направлении более 5–6 тыс. пассажиров в час, должно соблюдать интервалы в 2–3 мин.

Средний коэффициент непрямолинейности маршрутной сети  $K_{неПр}$  равен отношению общей протяженности маршрутов на сумму длин воздушных линий по прямой. При его расчете не учитываются кольцевые маршруты.

Общая длина маршрутной сети, она меньше суммы длины всех маршрутов, так как отдельные участки накладываются друг на друга и не учитываются.

$$L_m = \{ML/mi. \quad (2)$$

Коэффициент пересадочности. Показывает среднее число посадок при совершении одной поездки пассажирами. Снижая коэффициент пересадочности это способствует сокращению затрат времени на продолжительность поездки, но при этом может увеличить время ожидания ТС. Сокращение затрат времени на поездку можно также получить за счет увеличения скорости движения автобусов, которая достигается благодаря внедрения экспрессных маршрутов. Есть две маршрутные схемы: рациональная и оптимальная. Оптимальной схемой считается та система, которая соответствует установленному критерию, например, минимальному затрату времени пассажиров на поездки. Рациональная схема отличается от оптимальной тем, что она имеет нестрогое требование к установленному критерию. Сокращение числа пересадок и затрат времени на пересадки достигается путем повышения маршрутного коэффициента. Маршрутный коэффициент – это отношение протяженности всех маршрутов в одном направлении к протяженности автобусной сети по оси улиц.

### Литература

1. Стратегический и инновационный менеджмент на автомобильном транспорте / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2021. – 324 с.
2. Оценка эффективности международных перевозок в транспортно-логистических системах региона. монография / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2021. – 180 с.
3. Оценка проектных решений на транспорте. учебное пособие / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар, 2020.
4. Организация перевозочного процесса (на автомобильном транспорте) : учеб. пособие / Т.В. Коновалова [и др.]. – Краснодар : Изд. ФГБОУ ВО «КубГТУ», 2022. – 264 с.

### References

1. Strategic and innovative management on motor transport / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2021. – 324 p.
2. Estimation of efficiency of international transportations in transport-logistic systems of the region. monograph / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2021. – 180 p.
3. Assessment of design solutions in transport. Tutorial / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar, 2020.
4. Organization of transportation process (on motor transport) : textbook / T.V. Konovalova [et al.]. – Krasnodar : Publishing of FGBOU VO «KubGTU», 2022. – 264 p.