

## СЕДЬМОЕ СОБРАНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОЙ АССАМБЛЕИ BSEC-URTA

Royal Olimpic ОТЕЛЬ, Афины- Греция  
Вторник, 7 июня 2005г., время 10:00

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПО КОМБИНИРОВАННЫМ ПЕРЕВОЗКАМ В РЕГИОНЕ ЧЭС

Начиная с октября 2004г., Международный Секретариат BSEC-URTA проводил опрос по комбинированным перевозкам в регионе ЧЭС среди транспортных компаний – пользователей услуг. Участникам опроса было предложено выразить свое мнение о работе услуг по комбинированным перевозкам, существующих в регионе, посредством формы-опросника (см. приложение).

По состоянию на апрель 2005г., Международный Секретариат получил 114 отвеченных форм от своих Ассоциаций-членов. Участие стран в настоящем опросе отражено в следующей таблице:

Страна	Кол-во ответов	Замечания
Албания	2	
Армения	n/a	
Азербайджан	n/a	
Болгария	30	
Грузия	5	(5 без оценки услуг)
Греция	0	
Молдова	n/a	
Румыния	37	(7 без оценки услуг)
Россия	2	
Турция	32	(5 без оценки услуг)
Украина	6	

Таблица 1) Количество полученных ответов

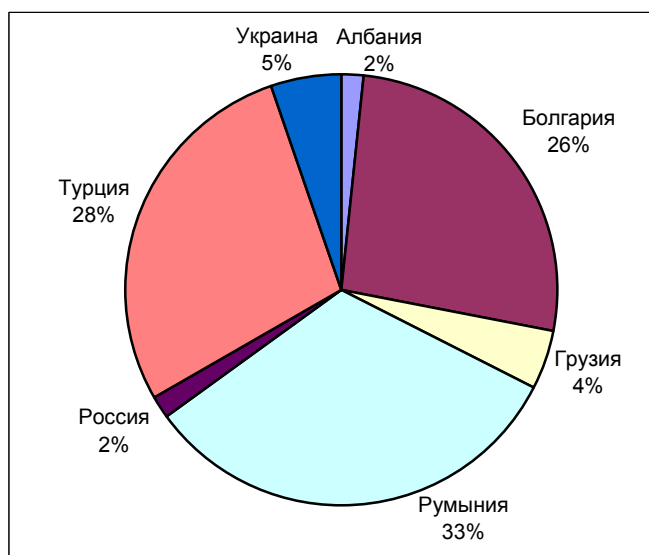
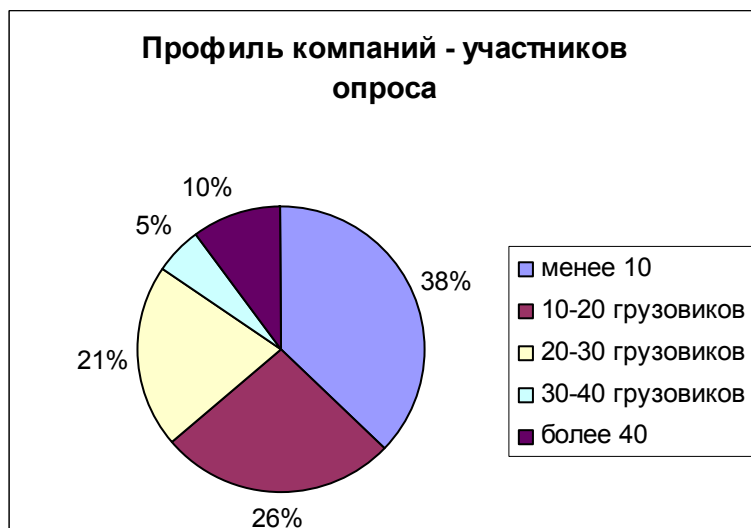


Рис.1) Участники опроса по странам



Анализ полученных форм показал, что пользователями услуг по комбинированным перевозкам в основном являются небольшие компании, имеющие не более 20 грузовых машин (64%). На рис. 2 показано распределение компаний – пользователей услуг по количеству грузовых машин.

Рис.2) Компании-участники опроса по количеству грузовых машин

Другой важный результат опроса показывает наиболее распространенную причину использования услуг по комбинированным перевозкам: 44% респондентов используют эти услуги из-за недостатка транспортных разрешений, а 20% респондентов сообщают, что причиной является то, что это единственный способ достичь места назначения. Только 2% респондентов используют услуги по причине безопасности.



Рис.3) Причины пользования услугами по комбинированным перевозкам

Ниже приведены сводные графики, отражающие мнение пользователей по различным пунктам опроса:

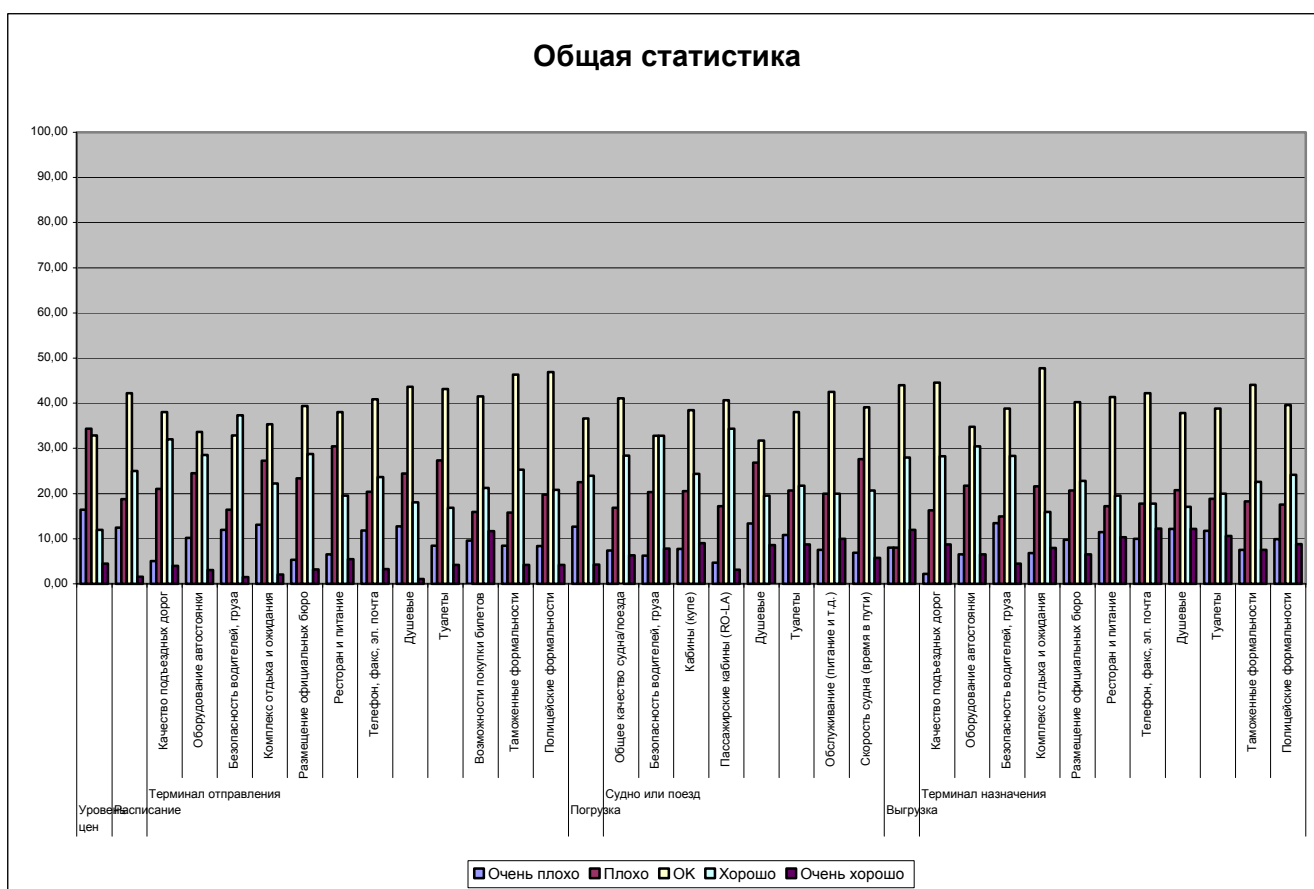


Рис.4) Результаты опроса по всем услугам комбинированных перевозок в регионе ЧЭС

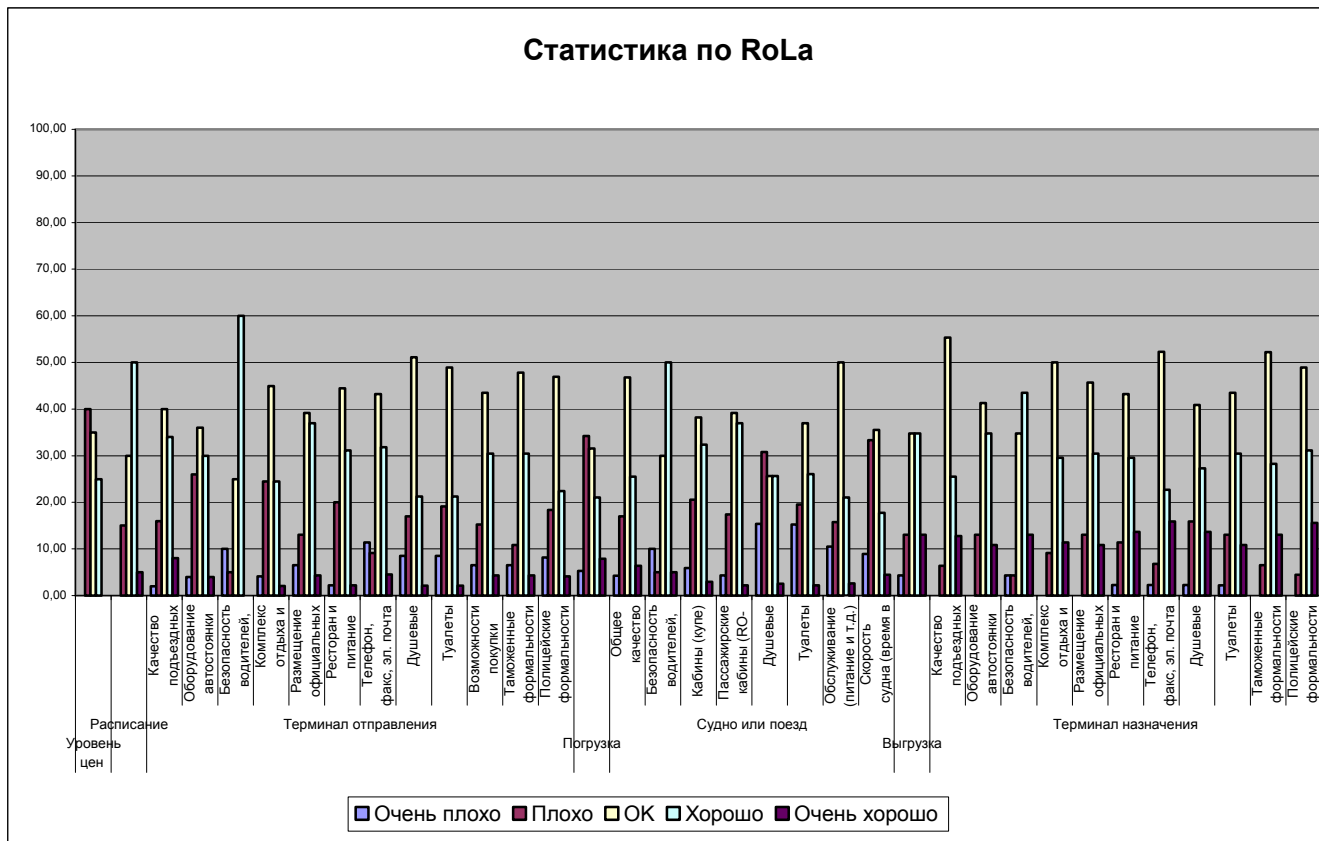


Рис. 5) Результаты опроса по услугам RoLa в регионе ЧЭС

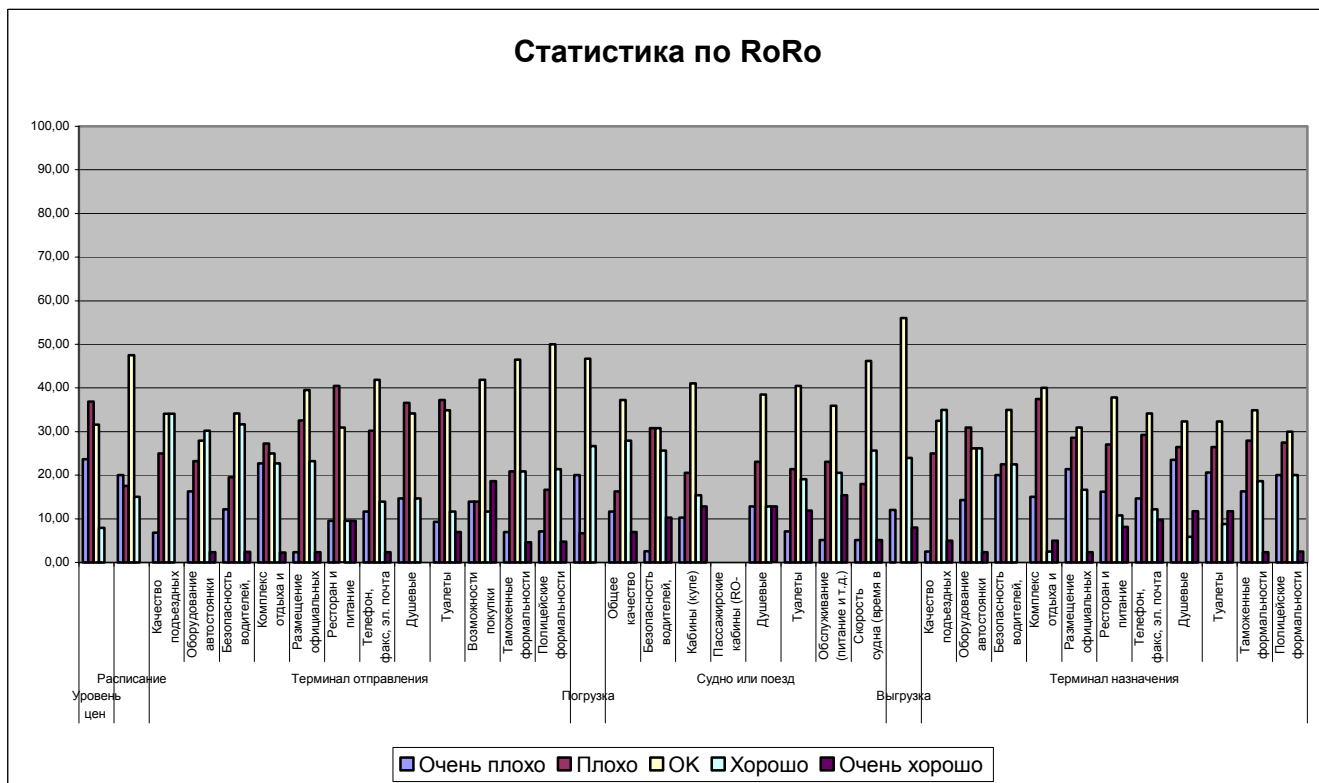


Рис. 6) Результаты опроса по услугам RoRo в регионе ЧЭС

**UNION OF ROAD TRANSPORT ASSOCIATIONS IN THE BLACK SEA ECONOMIC COOPERATION REGION  
(BSEC-URTA)**

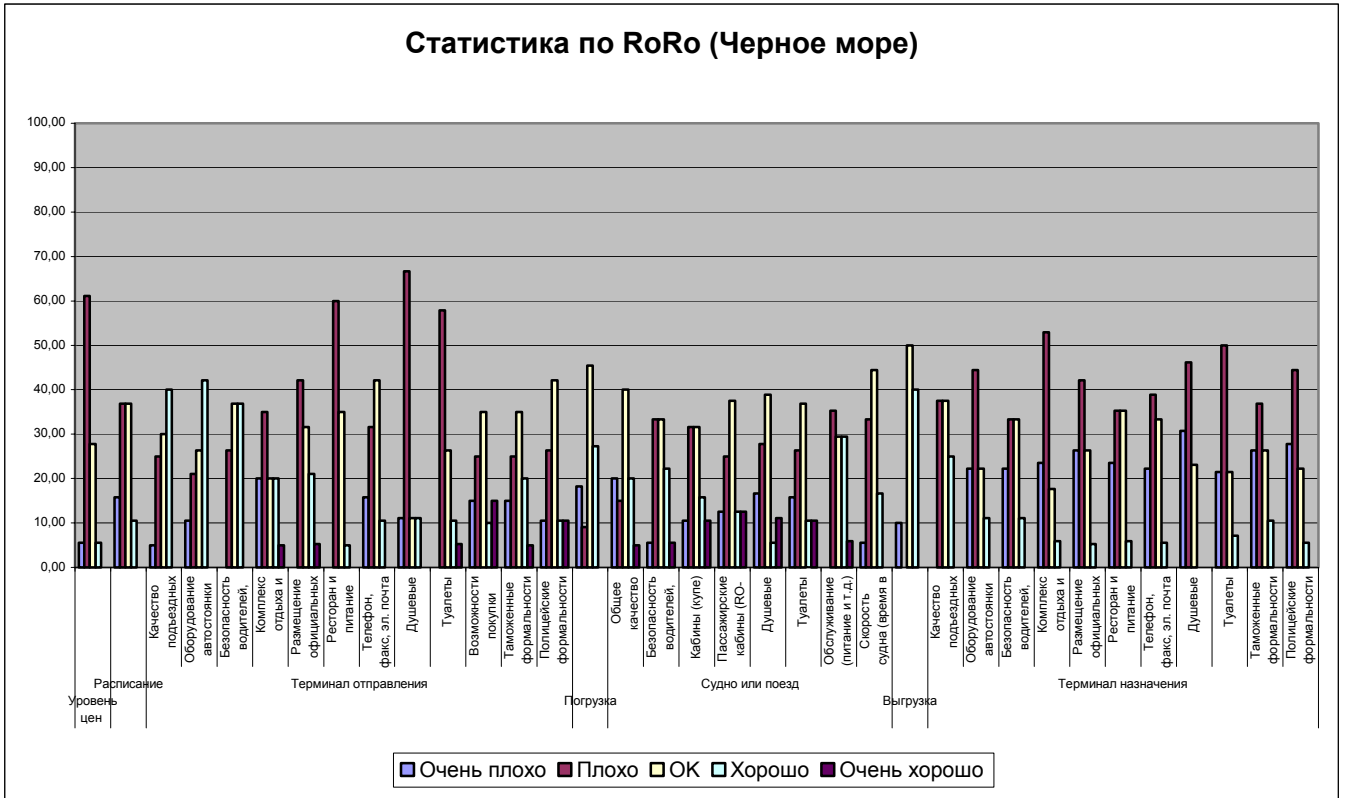


Рис.7) Результаты опроса по услугам RoRo в Черном море

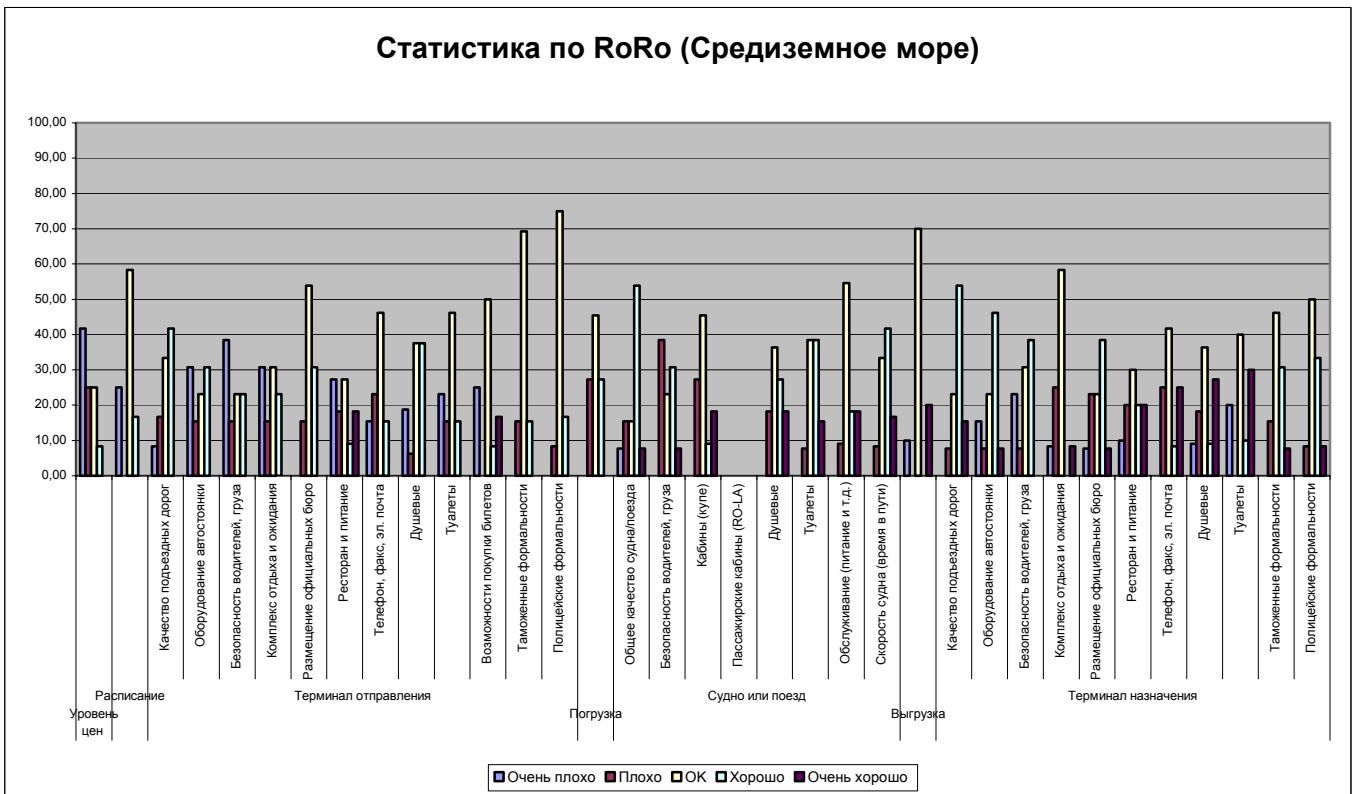


Рис.8) Результаты опроса по услугам RoRo в Средиземном море

## АНАЛИЗ ДАННЫХ ОЦЕНКИ УСЛУГ ПО КОМБИНИРОВАННЫМ ПЕРЕВОЗКАМ В РЕГИОНЕ ЧЭС

Собранные формы были использованы для создания Базы данных существующей оценки услуг по комбинированным перевозкам в регионе ЧЭС. Данные были проанализированы для подсчета уровня удовлетворенности услугами, в общем, и услугами RoLa и RoRo, в частности. Для анализа данных была принята следующая оценка:

Ответ "Очень плохо"	=	удовлетворенность 0%
Ответ "Плохо"	=	удовлетворенность 25%
Ответ "ОК"	=	удовлетворенность 50%
Ответ "Хорошо"	=	удовлетворенность 75%
Ответ "Очень хорошо"	=	удовлетворенность 100%

В соответствие с этим, были получены следующие результаты:

### УСЛУГИ RO-LA

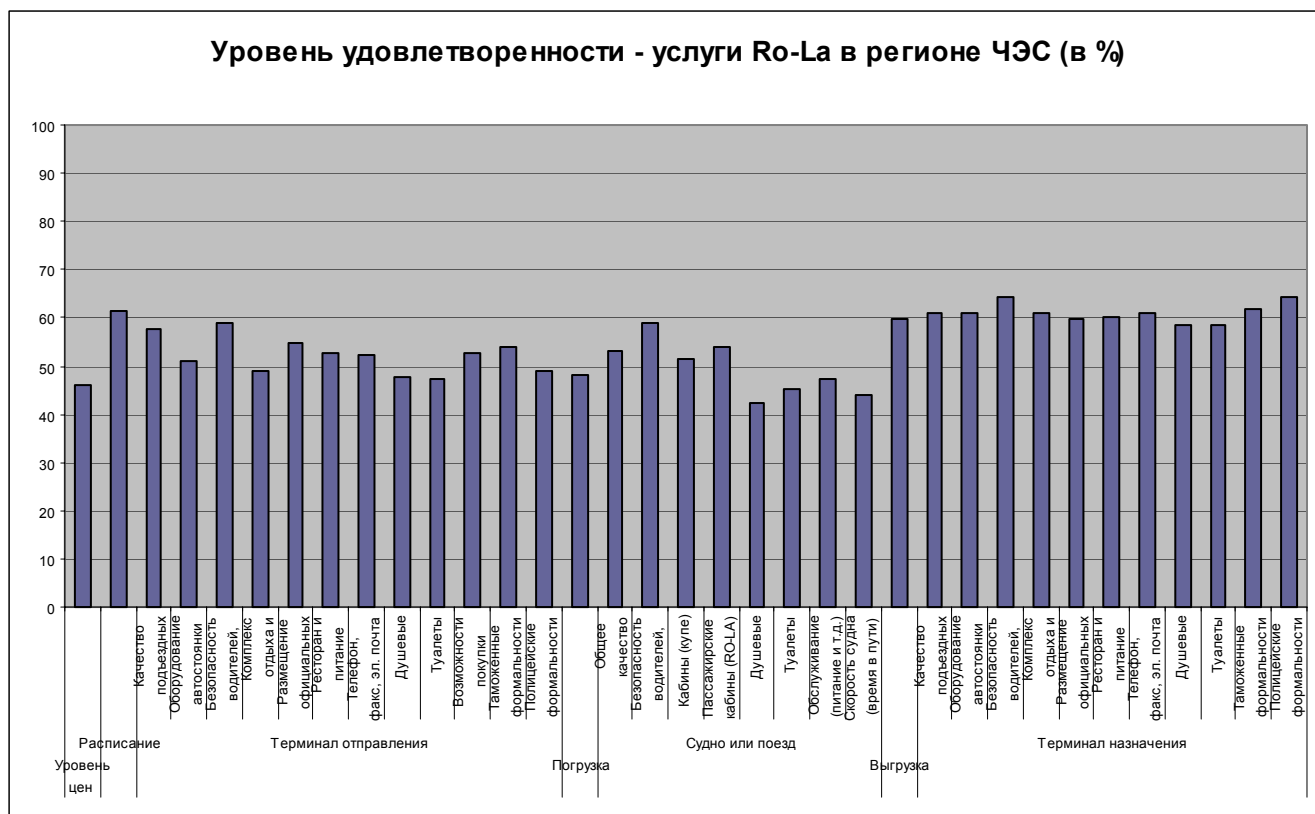
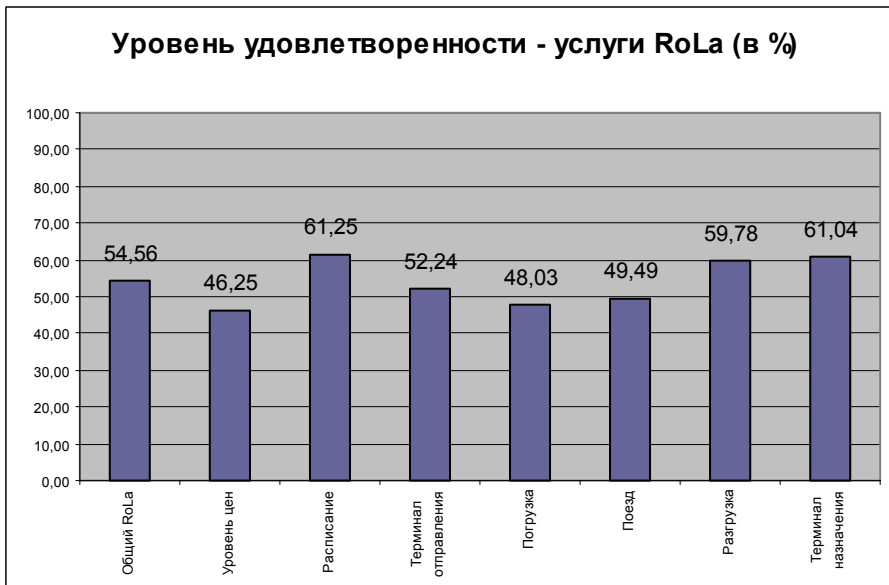


Рис.9) Уровень удовлетворенности услугами RoLa в регионе ЧЭС

Пять пунктов с наименьшим уровнем удовлетворенности:

- Душ (Поезд) **42,81%**
- Скорость поезда **43,89%**
- Туалеты (Поезд) **45,11%**
- Уровень цен **46,25%**
- Туалеты (Терминал отправления) **47,34%**

**UNION OF ROAD TRANSPORT ASSOCIATIONS IN THE BLACK SEA ECONOMIC COOPERATION REGION  
(BSEC-URTA)**



Общий уровень удовлетворенности услугами RoLa в регионе ЧЭС составляет **54,56%**.

Рис.10) Уровень удовлетворенности по категории услуг RoLa

**УСЛУГИ RORO**

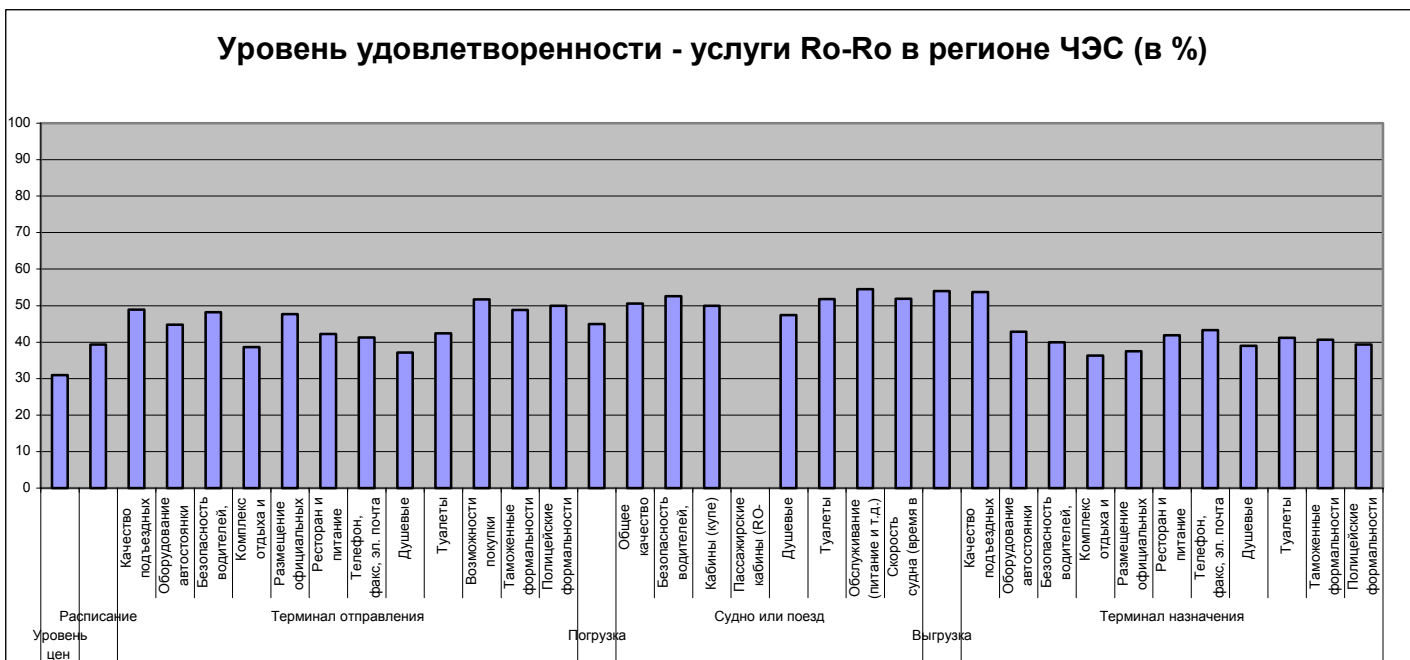
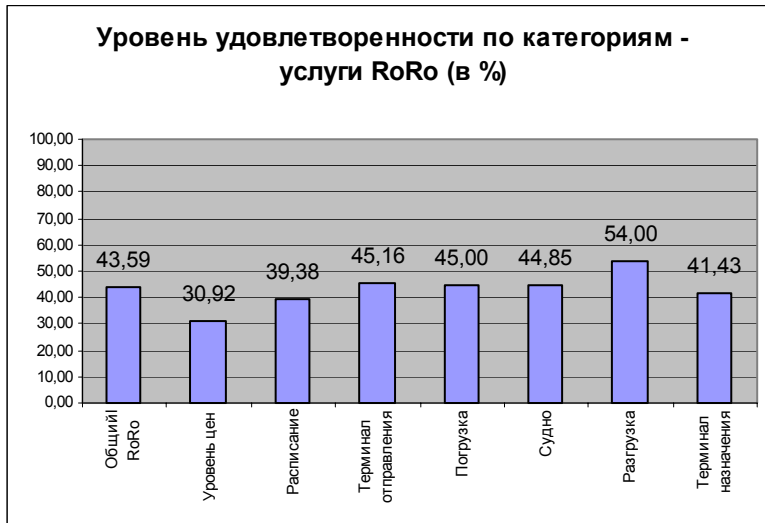


Рис.11) Уровень удовлетворенности услугами RoRo в регионе ЧЭС

Пять пунктов с наименьшим уровнем удовлетворенности:

Уровень цен	<b>30,92%</b>
Комплекс отдыха и ожидания (Терминал назначения)	<b>36,25%</b>
Душ (Терминал отправления)	<b>37,19%</b>
Размещение официальных бюро (Терминал назначения)	<b>37,50%</b>
Комплекс отдыха и ожидания (Терминал отправления)	<b>38,64%</b>



Общий уровень удовлетворенности услугами RoRo в регионе ЧЭС составляет **43,59%**.

Рис.12) Уровень удовлетворенности по категориям услуг RoRo

### УСЛУГИ RO-RO В ЧЕРНОМ МОРЕ

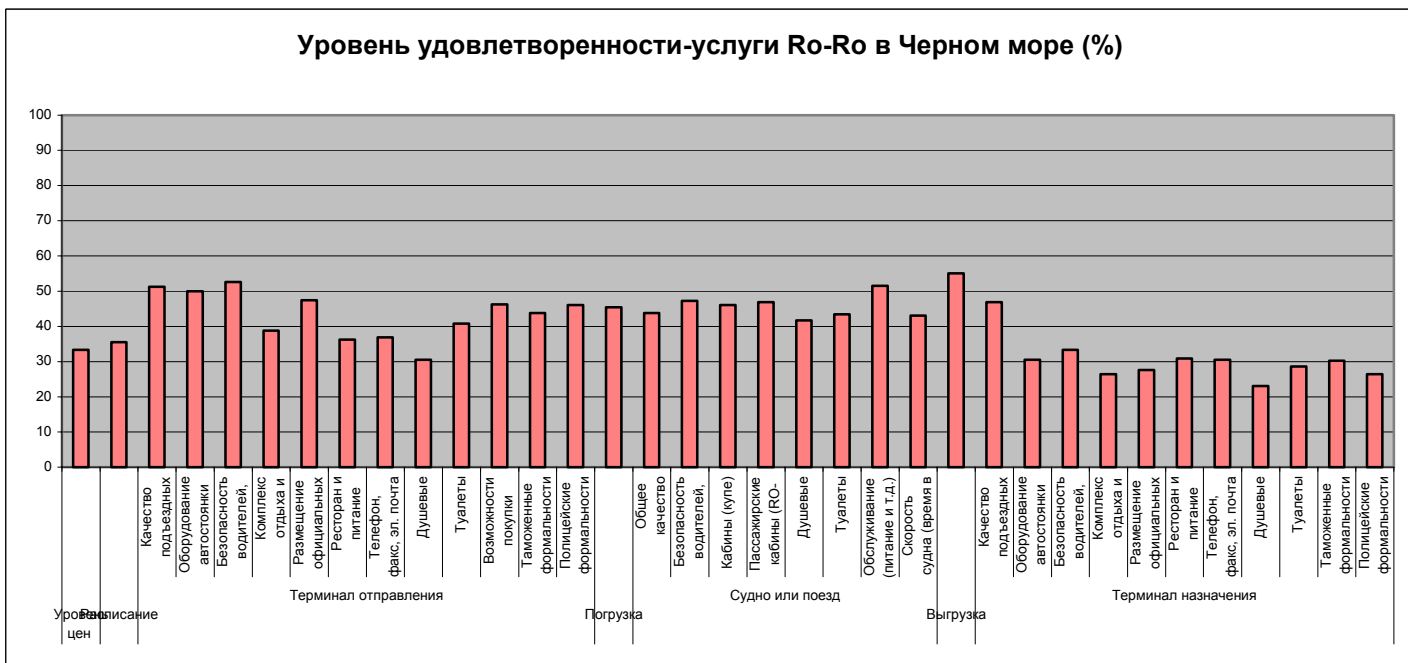
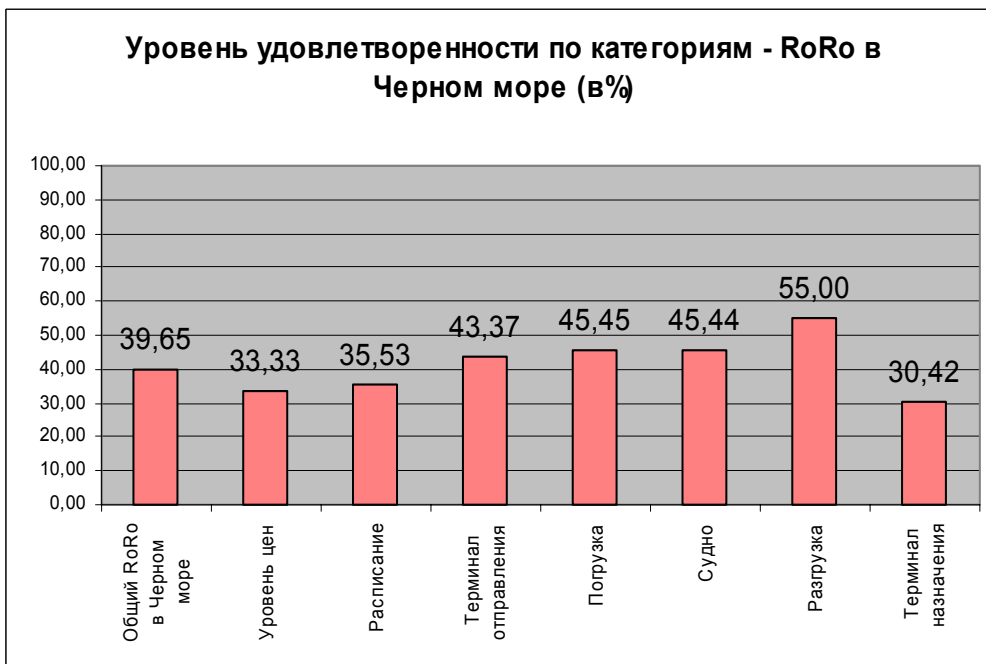


Рис.13) Уровень удовлетворенности услугами RoRo в Черном море

Пять пунктов с наименьшим уровнем удовлетворенности:

- Душ (Терминал назначения) **20,08%**
- Полицейские формальности (Терминал назначения) **26,39%**
- Комплекс отдыха и ожидания (Терминал назначения) **26,47%**
- Размещение официальных бюро (Терминал назначения) **27,63%**
- Туалеты (Терминал назначения) **28,57%**

**UNION OF ROAD TRANSPORT ASSOCIATIONS IN THE BLACK SEA ECONOMIC COOPERATION REGION  
(BSEC-URTA)**



Общий уровень удовлетворенности услугами RoRo в Черном море составляет **39,65%**.

Рис.14) Уровень удовлетворенности по категориям услуг RoRo в Черном море-

**УСЛУГИ RO-RO В СРЕДИЗЕМНОМ МОРЕ**

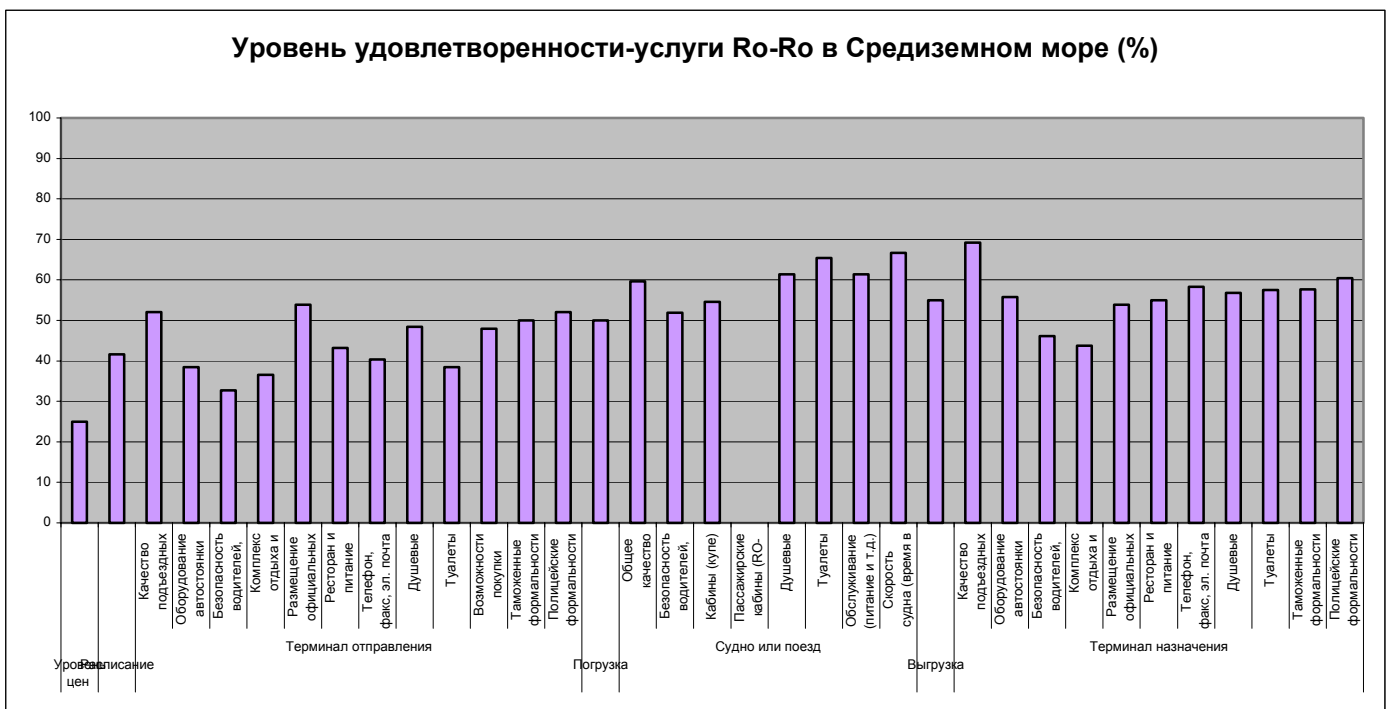
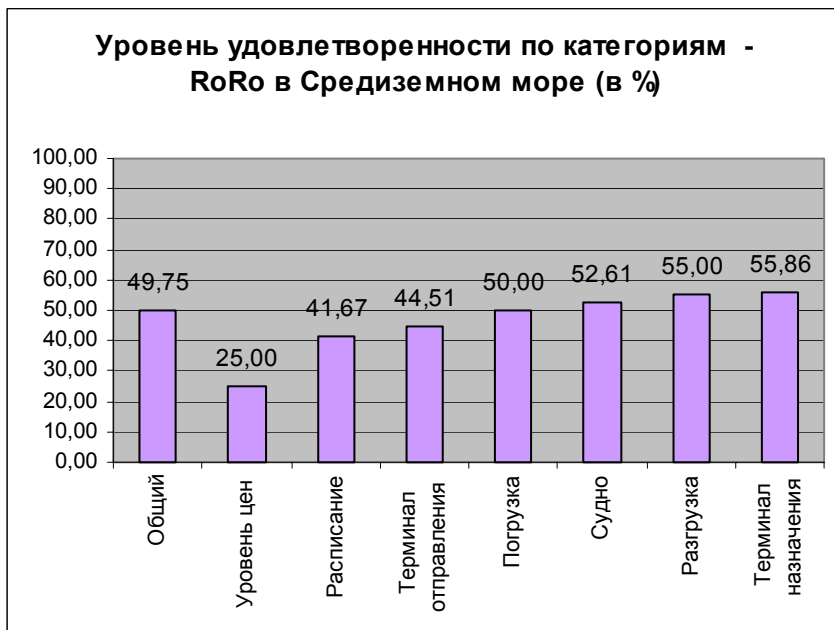


Рис.15) Уровень удовлетворенности услугами RoRo в Средиземном море

Пять пунктов с наименьшим уровнем удовлетворенности:

- Уровень цен **25,00%**
- Безопасность водителя, груза (Терминал отправления) **32,69%**
- Комплекс отдыха и ожидания (Терминал отправления) **36,54%**
- Туалеты (Терминал отправления) **38,46%**
- Оборудование автостоянки (Терминал отправления) **38,46%**





Общий уровень удовлетворенности услугами RoRo в Средиземном море составляет **49,75%**.

Рис.16) Уровень удовлетворенности по категориям услуг RoRo в Средиземном море

Основываясь на результатах, приведенных выше, было выявлено, что уровень удовлетворенности услугами RoRo в Черном море намного ниже в сравнение с соответствующим уровнем в Средиземном море.

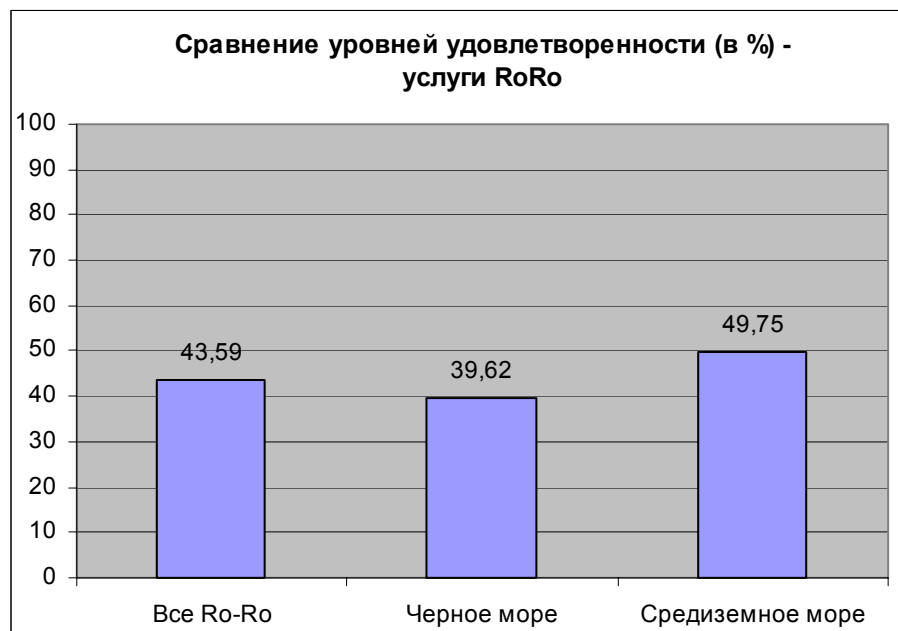
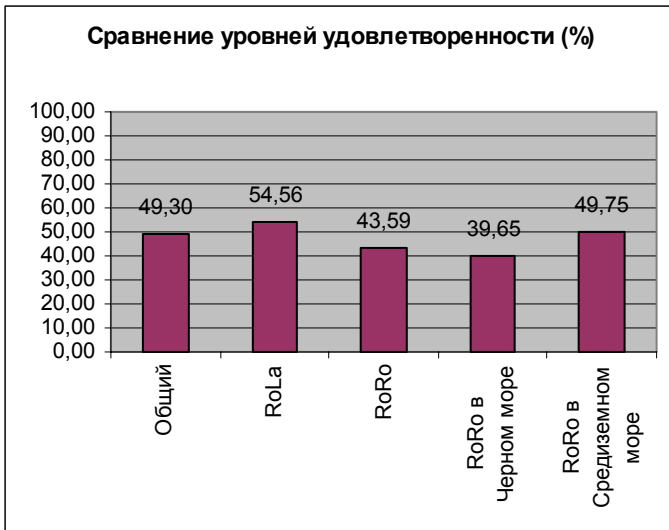


Рис. 17) Сравнение уровня удовлетворенности услугами RoRo в Черном и Средиземном морях

**UNION OF ROAD TRANSPORT ASSOCIATIONS IN THE BLACK SEA ECONOMIC COOPERATION REGION  
(BSEC-URTA)**



Наблюдаемый общий уровень удовлетворенности услугами по комбинированным перевозкам в регионе ЧЭС составляет в среднем **49,30%**.

Рис. 18) Сравнение уровня удовлетворенности услугами по комбинированным перевозкам в регионе ЧЭС

	Общий		RoLa		RoRo		RoRo в Черном море		RoRo в Средиземном море	
	Параметр	Уровень (%)	Параметр	Уровень (%)	Параметр	Уровень (%)	Параметр	Уровень (%)	Параметр	Уровень (%)
1	Уровень цен	38,43%	Душ (Поезд)	42,81%	Уровень цен	30,92%	Душ (Терминал назн.)	20,08%	Уровень цен	25,00%
2	Душ (Терминал Отпр.)	42,55%	Скорость поезда	43,89%	Комплекс отдыха и ожидания (Терминал назн.)	36,25%	Полицейские формальности (Терминал назн.)	26,39%	Безопасность водителя, груза (Терминал Отпр.)	32,69%
3	Комплекс отдыха и ожидания (Терминал Отпр.)	43,18%	Туалеты (Поезд)	45,11%	Душ (Терминал Отпр.)	37,19%	Комплекс отдыха и ожидания (Терминал назн.)	26,47%	Комплекс отдыха и ожидания (Терминал Отпр.)	36,54%
4	Туалеты (Терминал Отпр.)	45,26%	Уровень цен	46,25%	Размещение официальных бюро (Терминал назн.)	37,50%	Размещение официальных бюро (Терминал назн.)	27,63%	Туалеты (Терминал Отпр.)	38,46%
5	Душ (Поезд)	45,73%	Туалеты (Терминал Отпр.)	47,34%	Resting & Waiting Facilities (Терминал Отпр.)	38,64%	Туалеты (Терминал назн.)	28,57%	Оборудование автостоянки (Терминал Отпр.)	38,46%

Таблица 2) Самый низкий уровень удовлетворенности по пяти наименее удовлетворительным параметрам