

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: СЛОЖНОСТИ СОЗДАНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ

Рассмотрены сложности разработки и внедрения государственных стандартов в сфере услуг, нормативно-правовое регулирование качества услуг в Российской Федерации, применение стандартов обслуживания пассажиров на городском общественном транспорте г. Иркутска.

Ключевые слова: сфера услуг; стандарты обслуживания; качество; государственное регулирование; городской пассажирский транспорт.

Сфера услуг доминирует в современном постиндустриальном обществе. В наиболее развитых странах от 65 до 80 % рабочей силы занято в этой сфере, и эта сфера производит две трети и больше внутреннего валового продукта [1]. По оценкам экспертов, доля сферы услуг в ВВП Российской Федерации составляет более 50 % и имеет тенденцию к постоянному росту. Ежегодный прирост международной торговли услугами опережает рост торговли товарами примерно в 1,5 раза. Причем каждый из нас непосредственно на себе ощущает такие структурные сдвиги в экономике: сфера обслуживания распространяется на многие аспекты нашей жизни, и уже не представляется ни единого дня без определенного набора услуг. Результатом стремительно возросшего значения услуг стало провозглашение ЮНЕСКО последнего десятилетия XX в. десятилетием услуг.

В этих условиях особую актуальность приобретает проблема качественного выполнения услуг, обслуживания. Сейчас распространена ситуация, когда одна и та же услуга, оказанная разными организациями, разительно отличается по своим характеристикам. Большую роль играет одно из главных отличий услуги от товара – её неосвязаемость. Это свойство повышает степень потребительского риска: покупатель не может заранее судить о качестве услуги. Все предпринимаемые им попытки сбора информации не могут гарантировать высококачественное предоставление услуги конкретной фирмой, потому что велика роль субъективного фактора. Именно для достижения цели соответствия услуг единому установленному уровню вводится понятие «стандарты обслуживания».

Специалисты, занимающиеся разработкой соответствующих закрепленных эталонов, сталкиваются со многими трудностями. Главной проблемой считают отсутствие законодательно закрепленного определения самого термина, а также критериев отнесения к нему норм и правил, что создает неопределенность уже на первом этапе создания общепринятых образцов. В научной литературе устоялось следующее толкование: стандарт обслуживания – это «комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые

* Берген Дарья Николаевна — студент, кафедра экономики и управления бизнесом, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11; e-mail: kafles@isea.ru.

призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций» [1].

Государству следует быть инициатором принятия стандартов в сфере обслуживания, устанавливая строгие, нормативно определенные требования, ставшие прочным барьером для вхождения в отрасль недобросовестных производителей. К сожалению, стандартизация услуг значительно отстает от стандартизации продукции, что как раз и является одной из главных причин процветания повсеместного снижения качества в целях экономии на издержках, уменьшения себестоимости и цен. Но и перед государством, в свою очередь, встает трудноразрешимая задача стандартизации всевозможных услуг из-за их безграничности, постоянного возникновения новых услуг, трансформации и отмирания устаревших, а также отсутствия исчерпывающих критериев их группировки.

Правовую основу государственной системы стандартизации составляют прежде всего законы РФ: «О техническом регулировании»; «Об обеспечении единства измерений»; «О сертификации продукции и услуг». Базовым является Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ. Однако он затрагивает только экономические сферы и не касается таких аспектов, непосредственно связанных с качеством жизни, как здравоохранение, образование. Данный ФЗ в основном определяет технические регламенты, что в значительной мере свидетельствует об отставании теоретической базы от происходящих в мире перемен в области основных направлений развития современной экономики. Также одним из главных недостатков является установление Федеральным законом добровольного применения указанных стандартов, что полностью противоречит принципам международной стандартизации. Комплекс выявленных проблем привел к необходимости разработки проекта ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».

В России еще в 1900 г. была учреждена Поверочная палатка торговых мер и весов № 3 при Московском окружном Пробирном управлении. Позднее она была преобразована во Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы Госстандарта России (ВНИИМС), который обеспечивает единство измерений в области качества продукции, работ, услуг.

На базе организаций, специализирующихся по определенным видам продукции (услуг) и имеющих в данной области наиболее высокий научно-технический потенциал, создаются Технические комитеты по стандартизации. Задача Технического комитета заключается в создании стандарта как документа, отражающего согласованное мнение всех заинтересованных сторон.

В настоящее время в России действуют следующие специализированные ТК в области услуг населению:

- ТК 35 «Услуги в области любительского дайвинга»;
- ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»;
- ТК 342 «Услуги населению»;
- ТК 346 «Бытовое обслуживание населения»;
- ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»;

- ТК 393 «Жилищно-коммунальные услуги»;
- ТК 406 «Социальное обслуживание населения».

Следовательно, национальные стандарты охватывают лишь небольшую долю производственных и потребительских услуг и требуют постоянных преобразований в соответствии с динамикой изменения сферы услуг. Большое значение также играет гармонизация отечественных стандартов в сфере услуг с соответствующими международными и увеличение направлений, охваченных стандартизацией. Однако разработанная ОАО «ВНИИС» Перспективная программа стандартизации в сфере услуг на 2012–2015 гг. не решает многие актуальные задачи и требует разработки дополнительных программ и создания специализированных ТК для установления контроля над потенциально опасными для здоровья человека услугами.

По-прежнему без должного внимания и регулирования остаются услуги общественного транспорта. В России стабильно функционирует технический комитет по стандартизации «Железнодорожный транспорт» (ТК 45).

Однако изменения в сфере транспортных услуг, выражающиеся, прежде всего, в переориентации рынка на потребителя, требуют усиления государственного регулирования городского пассажирского транспорта, на долю которого приходится около 80% общего объема перевозок пассажиров всеми видами транспорта Российской Федерации. Отсутствие должного участия органов федеральной власти в решении назревших проблем приводит к снижению качества предоставляемых услуг.

Нормативно-правовое регулирование качества обслуживания пассажиров городского общественного транспорта в РФ основывается на Федеральном законе от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта». Работа над совершенствованием закона ведется Федеральным Собранием РФ (последняя редакция вступила в действие с 1 января 2013 г.).

В соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утв. постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2009 г. № 112) на указателях, размещенных в остановочных пунктах, должны быть номера маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт. В Иркутске такое правило является скорее исключением. Также до сих пор не применяется движение общественного транспорта по графику с указанием времени прибытия и отправления на остановках, из-за чего время ожидания часто затягивается. Особенно актуальной эта проблема становится в зимнее время. (Требование о соблюдении перевозчиками расписания движения по маршруту прописано в статье 9 «Закона о защите прав потребителей»). А из-за того что доля коммерческих перевозок в общем объеме составляет около 80 %, граждане не перестают жаловаться на отсутствие транспорта в одно время и его избыток – в другое. Таким образом, пассажиры зависят от погони перевозчиков за прибылью, а удовлетворение общественной потребности давно уже стоит не на первом месте.

Для законодательной инициативы о принятии специализированного закона об общественном транспорте, в котором нуждаются как уполномоченные

органы в сфере транспортного обслуживания, так и пассажирские перевозчики, за многие годы так и не загорелся «зеленый свет». Более широкое распространение законодательное регулирование данной сферы получило в пределах территории субъектов РФ.

Так, администрация города Иркутска утвердила «Положение об организации транспортного обслуживания населения автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском сообщении на территории города Иркутска» от 26.01.2012 № 031-06-63/12.

Главной целью данного Постановления является «повышение культуры и качества транспортного обслуживания населения в городе Иркутске». Однако основными показателями качества услуг по перевозке пассажиров заявлены всего лишь регулярность перевозок и отсутствие жалоб со стороны населения. Такой узкий перечень явно не охватывает все аспекты обслуживания населения и создает почву для частого недовольства граждан.

Отвлечение вызывает неопрятный внешний вид некоторых водителей и беспорядок в кабине. А еще больше дискомфорта пассажирам приносит неудовлетворительное состояние салонов автобусов: испорченные сиденья, грязь и пыль повсюду такая, что стараешься ни к чему не прислоняться, от окон дует так, словно салон решили проветрить. Люди, управляющие автобусом, нередко имеют очень низкий образовательный и культурный уровень и при случае вступают в перепалку с недобросовестным пассажиром, вынужденными свидетелями чего становятся остальные граждане.

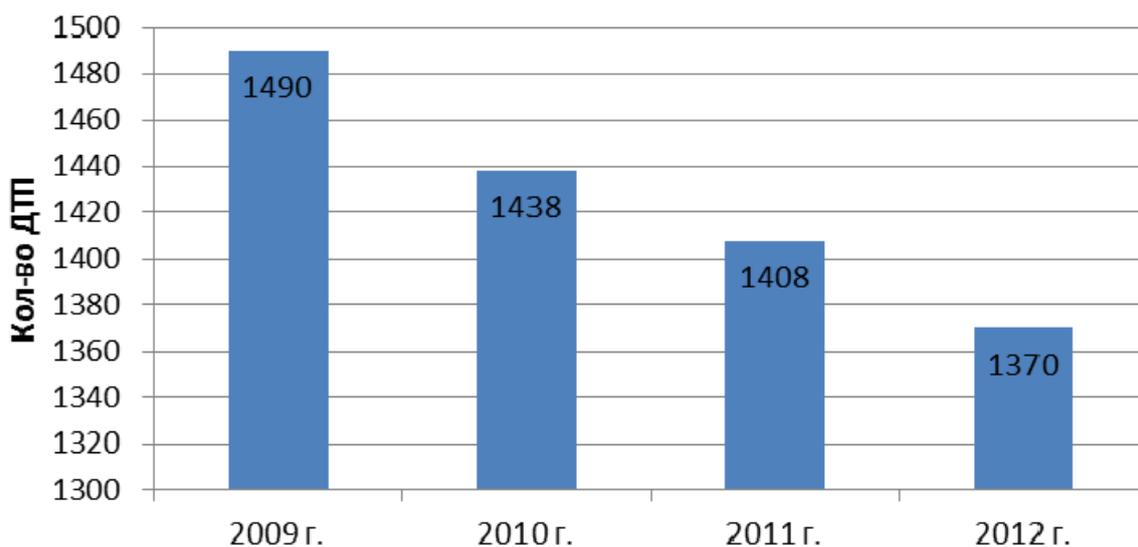
Не всегда отвечает требованиям и внешнее оформление автобусов, троллейбусов: вместо установленного лобового указателя маршрута на лобовом стекле иногда достаточно «комфортно» соседствуют две вывески, определяющие абсолютно разные номера маршрутов, что заставляет пассажиров изрядно поволноваться во время поиска ответа на вопрос, доставит ли их автобус в пункт назначения или им придется тратить драгоценные время и деньги на поиски выхода из сложившейся ситуации.

Очень редко в салоне автобуса удается встретить табличку с указанием фамилии водителя. Хотя иногда на перегородке кабины водителя имеется пластиковый кармашек и надпись над ним «Вас обслуживает водитель:», но его содержимое так и остается незаполненным. Что в случае дорожного происшествия или претензий к обслуживанию, затруднит отстаивание пассажирами своих прав.

Но ни один из перечисленных недостатков не сравнится по степени угрозы безопасности жизнедеятельности человека с низким уровнем профессиональной подготовки водителя (часто за рулем сидят лица из ближнего зарубежья, которые с трудом понимают и говорят по-русски, в таких ситуациях о знании правил дорожного движения судить не приходится...), что в условиях оживленного движения в городе и непрофессионализма водителей на дороге, частого нарушения ПДД, повышает вероятность ДТП и создает угрозу жизни и здоровью населения. По сообщению Пресс-службы Думы города Иркутска: «Каждое пятое ДТП в Иркутске (18 %) совершается именно такими водителями

(трудовыми мигрантами), главными причинами аварий становятся нарушение скоростного режима и правил обгона» [2].

Согласно статистическим данным в 2009 г. произошло 1899 дорожно-транспортных происшествий с участием маршрутных такси; 918 или 48,4 % произошли по вине водителей маршруток. За 9 месяцев 2010 года число ДТП с участием общественного пассажирского транспорта снизилось на 3,6% (с 1341 до 1294), число ДТП по вине водителей практически не изменилось – с 741 до 745, количество ДТП с пострадавшими снизилось на 7,2 % (с 74 до 69); количество ДТП по вине водителей с пострадавшими снизилось на 8,4 % (с 41 до 38). 2011 г. – 1789 ДТП с участием автобусов и маршруток. Из них по вине водителей – 988¹. По словам Андрея Кабанова, старшего инспектора по пропаганде безопасности дорожного движения ГИБДД УМВД по Иркутску: «За 10 месяце 2012 г. в Иркутске было совершено 1370 ДТП с участием общественного транспорта, что на 2,8 % меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Зато возросла тяжесть последствий этих аварий. Погибло три пассажира, ранено 139 человек, что на 3,7 % больше 2011 года» [3]. Итак, за период 2009–2012 гг. наблюдается положительная динамика уменьшения количества ДТП с участием общественного транспорта.



Динамика ДТП с участием общественного транспорта

Серьезные опасения вызывает техническое состояние автобусов. Алексей Колмаков, заместитель председателя Ассоциации маршрутных такси Иркутска, заявляет: «Изношенность автопарка, которая занимается пассажирскими перевозками, близка к 100 %, если не более. Существует постановление правительства, в соответствии с которым срок амортизации автобусов и микроавтобусов составляет от трёх до семи лет. Транспорт, который сегодня работает в Иркутске, служит до 10–14 лет» [4]. Около 100 % и более!.. Эта цифра внушает ужас. Но люди по-прежнему не имеют более безопасной альтернативы и вместо прекрасной музыки сердца слушают неприятный скрип тормозов.

Подводя итог всему вышесказанному, хочу отметить, что качество услуг пассажирского транспорта г. Иркутска по-прежнему оставляет желать лучшего. Жизнь пассажиров находится под угрозой и им остается надеяться только на счастливый случай.

Список использованной литературы

1. Бурменко Т.Д. Экономика сферы услуг : учеб. пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко. – Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2005. – 281 с.
2. Главная причина ДТП с участием общественного транспорта в Иркутске – нарушение скоростного режима и правил обгона [Электронный ресурс] / Пресс-служба Думы города Иркутска. – Режим доступа: <http://www.admirkutsk.ru/?doc=13753>.
3. Шигвалеева Е. В Иркутске обеспокоены безопасностью проезда в общественном транспорте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aisttv.ru/ru>.
4. Общественный транспорт будет ходить по расписанию [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irk-inf.ru/na-dorogah/787-obshhestvennyj-transport-budet-xodit-po-raspisaniyu.html>.