**Утверждаю:**

**Президент**

**АО «КТЖ-Грузовые перевозки»**

**от \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О. Кулаков**

**Рекомендуется** для заполнения Руководителем, курирующим вопросы транспортировки и логистики

*Акционерное общество «КТЖ-Грузовые перевозки»*

****

**АНКЕТА**

**Оценка удовлетворенности перевозкой грузов**

Уважаемый руководитель!

Акционерное общество «КТЖ-Грузовые перевозки» проводит исследование по оценке удовлетворенности наших клиентов качеством предоставляемых услуг на железнодорожном транспорте, связанных с перевозкой грузов. Своевременное и полное заполнение АНКЕТЫ позволит АО «КТЖ-Грузовые перевозки» разработать и реализовать программы улучшения транспортного обслуживания Вашего предприятия и тем самым максимально удовлетворить потребности предприятия в перевозках грузов по железнодорожной сети, принять меры по устранению проблем, усовершенствовать процесс перевозочного процесса, повысить ответственность должностных лиц АО «КТЖ-Грузовые перевозки» в исполнении своих должностных обязанностей.

При желании анкета может быть заполнена анонимно и все данные будут использованы в обобщенном виде.

Для нас очень важно ВАШЕ мнение!

**В столбце 3 просим указывать конкретные факты. Гарантируем конфиденциальность предоставленной информации и обеспечим использование информации ограниченным кругом лиц АО «НК «КТЖ».**

1. **Какие объемы грузов в среднем перевозятся (обслуживается) по железной дороге Вашим предприятием?**

|  |  |
| --- | --- |
| **** | 1. Свыше 500 вагонов в год |
| **** | 2. До 500 вагонов в год |
| **** | 3. До 100 вагонов в год |
| **** | 4. До 50 вагонов в год |
| **** | 5. До 10 вагонов в год |

1. **Произошли ли изменения в качестве предоставляемых услуг в 2016 году в сравнении с 2015 годом.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| Составляющие услуги | Ваша Оценка удовлетворенности параметром услуги (5 – полностью удовлетворен, 1 – полностью не удовлетворен) | Опишите возникающие у Вас проблемы **(обязательно к заполнению)** | Важность этого параметра услуги для Вас (1 – не важен, 5 – очень важен) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Сроки доставки грузов до конечного пункта** | | | |
| А) существующий в настоящее время нормативный срок доставки | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное (время прохождения по территории Казахстана) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) соблюдение перевозчиком сроков доставки грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Сохранность грузов** | | | |
| А) сохранность отправляемых Вашим предприятием грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) оцените степень риска несохранности перевозки. Приведите доводы. | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| В) в случае возникновения в вашей практике ситуации по несохранности перевозки груза (порчи, хищения, утери и т.д.) оцените действия перевозчика | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Оформление перевозки грузов** | | | |
| А) процедура оформления перевозки (сдача экзамена, сбор необходимых документов, в том числе справки о присвоении четырехзначного кода грузоотправителя/грузополучателя, семизначного кода лицевого счета на ТехПД, доверенность на подписание документов, договор с подъездным путем на подачу уборку) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) оформление (сложность, быстрота) договоров на перевозку грузов (ж.д. накладная) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| В) полнота и качество осуществления дополнительных услуг, оказываемых перевозчиком | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Г1) процедура оформления заявок (ГУ-12, ГУ-11) на перевозку грузов **в вагонах** (простота процесса подачи заявки) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Г2) процедура оформления заявок (ГУ-12, ГУ-11) на перевозку грузов **в контейнерах** (простота процесса подачи заявки) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Д) оцените полноту и своевременность согласования заявки на транзитные перевозки **в вагонах** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Д2) оцените полноту и своевременность согласования заявки на транзитные перевозки **в контейнерах** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Е) установленные нормативные сроки подачи заявки ГУ-12, ГУ-11 на перевозку грузов ( в случае наличия предложений по их изменению просим указать) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Ж) взаимодействие с перевозчиком при процедуре согласования схем крепления и размещения грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| З) сроки рассмотрения заявок (ГУ-12, ГУ-11)и согласования либо предоставление обоснованного отказа по заявкам (согласование основного и дополнительного плана, обеспечения вагонами) на организацию перевозок грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Осуществление финансовых расчетов** | | | |
| А) процедура финансовых расчетов за перевозки | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - импортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - транзитное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) предложения и замечания к существующей системе распределения денежных средств перевозчиком |  | | |
| В) оцените работу по финансовым расчетам за перевозки: | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |
| - ГПрасчет | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - ТехПД | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - Товарная касса | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Г) возникала ли оплата за ж.д. услуги (в том числе по территориям других государств), при этом эти услуги не были оказаны.  Приведите конкретные примеры. | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Обеспечение перевозок подвижным составом** | | | |
| * 1. Для вагонов МПС |  |  |  |
| А) своевременность обеспечения необходимыми вагонами в требуемом объеме | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) годность вагонов, предоставляемых под погрузку (в техническом и коммерческом отношении) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| * 1. Для вагонов СПС |  |  |  |
| А) процедура заключения договоров с оператором вагонов на предоставление подвижного состава | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) процедура расчётов и оплаты за услуги операторов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| С) условия, при которых осуществляется предоставление подвижного состава оператором |  | | |
| Д) годность вагонов, предоставляемых под погрузку (в техническом и коммерческом отношении) |  |  |  |
| - республиканское | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - экспортное | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Просим сообщить своё мнение касательно качества работы операторов вагонов и указать название компании, услугами которой Вы пользуетесь |  | | |
| 1. **Тарифы, цена перевозок, стоимость услуг** | | | |
| - услуги МЖС | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - плата за пользование локомотивной тяги | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - услуги грузовой и коммерческой работы | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - плата за пользование вагонами | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - плата за пользование контейнерами | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) стоимость дополнительных услуг |  |  |  |
| - подача-уборка вагона, простой вагона, очистка-промывка вагона, переадресовка груза и т.д. | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - стоимость сопутствующих услуг на частных терминалах или подъездных путях (услуги подъездного пути, локомотива, подача-уборка вагона, услуги крана, автотранспорта, стоимость хранения и т.д.) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| С) информированы ли Вы о возможности получения понижающих коэффициентов на перевозки грузов?  Если Ваш ответ «Да», то просим оценить:  - существующую систему изменений тарифов Компании | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | | Да \_\_\_  Нет \_\_\_ | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Работа на станциях при погрузке и разгрузке грузов** | | | |
| А) наличие необходимых технических средств на подъездных путях для погрузки/разгрузки | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) оцените работу организации (название), владеющей подъездными путями | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| В) соблюдение своих должностных инструкций |  |  |  |
| - начальник станции | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - заместитель начальника станции | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - (старший) товарный кассир | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| - приёмосдатчик | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Охрана грузов** | | | |
| А) процедура оформления (сложность, быстрота) договоров на сопровождение грузов АО «ВЖДО» либо других охранных организаций | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Б) процедура расчетов и оплаты за сопровождение грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| С) качество предоставляемых услуг при сопровождении грузов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Удовлетворены ли Вы перечнем грузов, подпадающих под сопровождение грузов и чтобы Вы хотели изменить в нём? |  | | |
| 1. **Сроки рассмотрения претензии в АО «КТЖ-Грузовые перевозки»**   **и качество ответа** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |
| 1. **Другое (в данном пункте можете указать услуги перевозчика, которые по Вашему мнению требуется оценить)** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | □ | □ | □ | □ | □ | |

1. **Как давно Ваше предприятие пользуется услугами АО «НК «КТЖ»?**

|  |  |
| --- | --- |
| **** | 1. Более 10 лет |
| **** | 2. От 5 до 10 лет |
| **** | 3. От 3 до 5 лет |
| **** | 4. От 1 года до 3 лет |
| **** | 5. Менее 1 года |

**Если ваша компания предпочитает использование альтернативных видов транспорта либо имели место негативные факты сотрудничества с АО «КТЖ-Грузовые перевозки», просим указать подробную информацию о причинах отказа от услуг Компании.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**14. Ваши пожелания и предложения:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**В случае невозможности предоставления запрашиваемых данных просим предоставить мотивированный ответ. Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.**

**Заполненные Анкеты просим предоставить по следующим реквизитам - в электронном виде по E-mail:** [**Mukhamedzhanov\_z@railways.kz**](mailto:Mukhamedzhanov_z@railways.kz)**., Sharipov\_AA@railways.kz.**

**Контактные телефоны: 8(7172) 60-38-64, 60 38 78**

**Благодарим Вас за участие!**