**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****., Sharipov\_AA@railways.kz.**

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

**Благодарим Вас за участие!**