

Передовой опыт и инновации таксомоторных перевозок в Европе

А. Сереев

(Окончание, начало в «АТ» №5, 2013 г.)



Службы такси предлагают легкоузнаваемые и популярные транспортные услуги по всему миру. Услуги предоставляются быстро, осуществляются по принципу «от двери до двери» и являются легкодоступными как в городах, так и в сельских районах, что делает такси наиболее гибким видом общественного транспорта для всех социальных групп. Во многих городах мира таксомоторы являются частью городского пейзажа. Удобство и доступность для граждан делают такси одним из популярных видов транспорта. Насколько развит этот сектор в европейских государствах, шла речь на 9-й Международной конференции по проблемам автомобильного транспорта на тему «Автомобильный транспорт несет людям мобильность и экономическое процветание». В «АТ» №5 мы рассказали об организации таксомоторных перевозок в Финляндии, сегодня речь пойдет о работе такси в других государствах.

Такси обеспечивает жизнеспособную транспортную альтернативу для людей, в том числе с ограниченными возможностями, которые не могут управлять автомобилем или пользоваться общественным транспортом. Кроме того, во многих странах таксомоторы используются для перевозок детей в школы, а также для медицинских транспортировок и обеспечения служб общественного транспорта в сельских районах.

Так, например, проведенное в Дании исследование показало, что 55% служб такси могут быть отнесены к социальным перевозкам, предназначенным для лиц пожилого возраста,

школьников, а также людей с ограниченными возможностями. В сельских районах Дании до 80% служб такси предназначены для социальных перевозок.

В Австрии созданы инновационные службы такси, ориентированные на соответствующие потребности клиента. Среди них есть так называемое «сборное такси» («Sammel Taxi»), такси для женщин в ночное время в качестве меры безопасности, «молодежное такси» («Jugendtaxi»), предлагающее услуги по перевозке молодежи в/из ночных клубов и других мест развлечения, или служба «Такси +60», оказывающая услуги лицам пожилого возраста с целью посещения магазинов, медицинских и административных учреждений.

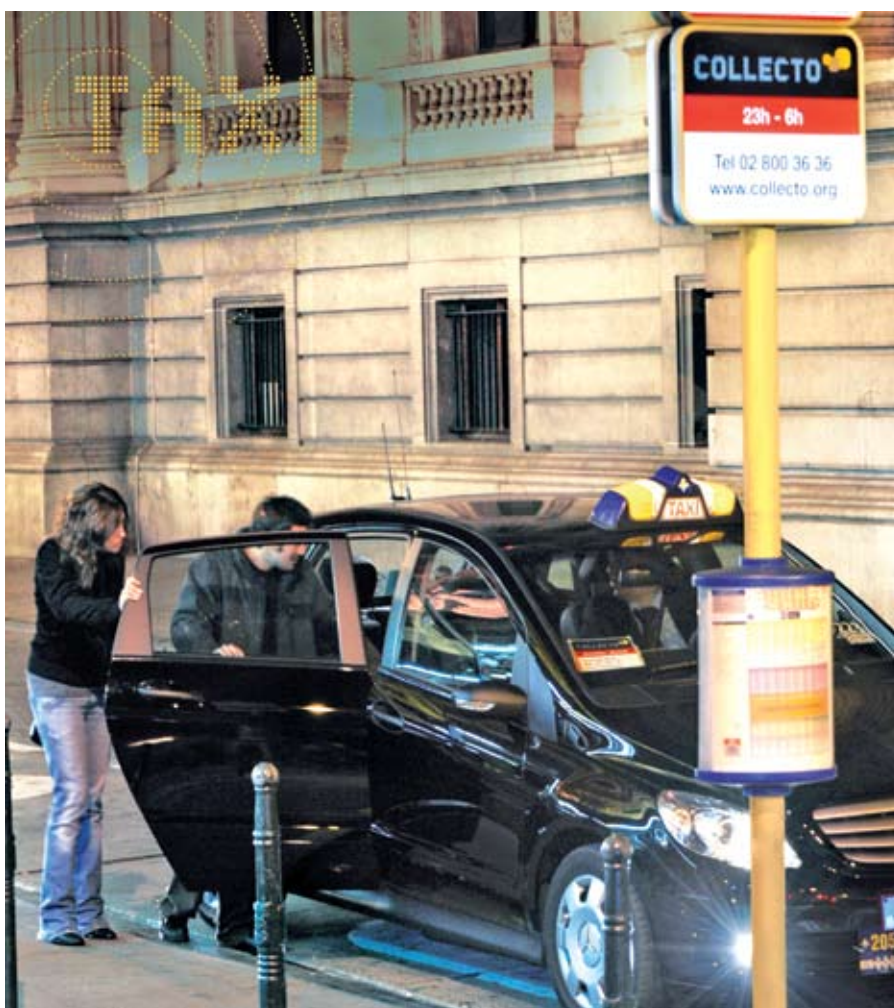
Во Франции треть всех перевозок пациентов в/из больницы осуществляется при помощи такси. В сельских районах такие перевозки наряду с обслуживанием школьников представляют большую часть годового объема рынка такси.

Таксомоторные перевозки – самая гибкая форма общественного транспорта. В городах такси наиболее часто используется в ночное время (40%). Помимо ночного времени, наибольший спрос на услуги таксомоторов приходится также на выходные дни, поскольку предоставление услуг другими видами общественного транспорта снижается или вовсе прекращается. В большом количестве городов поздней ночью такси является основным или единственным видом общественного транспорта. В Европе поездки в/из аэропорта в основном совершаются на такси, использование личных автомобилей в этих целях составляет 44% всех поездок в аэропорт.

В качестве примера доступности и мобильности такси можно привести сервис Collecto, организованный в Брюсселе. Он представляет собой ночное коллективное такси. Данный сервис обслуживается обычными такси, которыми может воспользоваться группа до четырех пассажи-

ров, желающих совершить поездку в одном направлении. Особенностью данной услуги является ее доступность только по предварительному заказу по телефону, она предоставляется каждую ночь с 23.00 до 6.00 и охватывает 200 остановок общественного транспорта по всему городу Брюсселю. Отправление данного вида такси осуществляется каждый час или полчаса, при этом клиент прибывает по указанному адресу. Особенностью данного сервиса является финансовая составляющая этой услуги. Клиент платит 5 евро (для владельцев абонементов общественного транспорта) или 6 евро. Разница между частью, которую платит клиент, и реальной стоимостью поездки (в соответствии с показаниями таксометра) оплачивается мэрией Брюсселя.

Компьютерные технологии тоже не стоят на месте, в последнее время появляется большое количество приложений для мобильных телефонов для заказа такси. Однако данный сервис вызывает большую полемику. Основные вопросы возникают касательно безопасности пассажира, поскольку отсутствуют гарантии, подтверждающие, что оператор и водитель имеют необходимые разрешающие документы, не имели уголовного прошлого, отсутствует возможность получить информацию о наличии страховки и исправности транспортного средства. Пассажир не может предъявить юридических претензий компании или водителю, например, если поставщик услуг не имеет лицензии. Данные предложения создают неравноправные условия конкуренции. Через виртуальный способ



Сервис Collecto, организованный в Брюсселе



Стандарты качества автомобилей впервые введены в 1906 г. в Лондоне

заказов возникает нелегальный рынок такси.

Дальнейшее улучшение качества услуг для клиентов посредством грамотного обучения и профессиональной подготовки как менеджеров, так и водителей согласно установленному порядку при участии Академии IRU является приоритетом отрасли такси. В Нидерландах индустрия такси вышла на первое место по совершенствованию услуг для клиентов, предоставив систему сертификации качества с целью улучшения качества обслуживания, TX-Keur. В регламент данной системы входит ежегодный осмотр транспортного средства, учитывается его возраст и состояние. Осуществляется ежегодная проверка документации компании, страховки, соблюдения кодекса поведения водителей. Эта система развивается настолько успешно, что используется городскими властями. В таких городах, как Амстердам, Роттердам и Эйндховен, остановки такси и полосы движения общественного транспорта доступны только для членов TX-Keur. Выплаты по контракту больше (+3%), если таксомоторная компания имеет «знак качества» TX-Keur. Достоинствами использования данной системы сертификации являются улучшение регулирования таксомоторного рынка, повышение качества предоставляемых услуг и увеличение прибыльности компаний за счет большего числа удовлетворенных клиентов.

Согласно опросам, проведенным Антимонопольным управлением Дании, клиенты такси в этой стране очень довольны предоставляемым сервисом, комфортом и безопасностью. В среднем таксопарк в Дании набирает у населения 4 из 5 баллов в оценке комфорта, качества сервиса и безопасности.

Стандарты качества автомобилей впервые введены в 1906 г. в Лондоне через стандарт Metropolitan Conditions of Fitness (MCF). С тех пор эти стандарты постоянно совершенствуются. Совсем недавно был подписан законопроект, предписывающий некоторым категориям такси перевозить инвалидные коляски.

В Австрии такие конкретные требования комфорта автомобилей такси, как размер автомашины, количество и размер дверей, объем багаж-

ного отделения и т.д., обсуждаются и обновляются каждый год, чтобы соответствовать пожеланиям клиентов.

В Европе такси сохраняет завидные показатели безопасности. Безопасность является ключевым элементом в процессе лицензирования такси и правил контроля, а также при профессиональной подготовке водителей. В Германии 80% всех автомобилей имеют в своем составе лучшее оборудование активной и пассивной безопасности. Во Франции возраст автомобилей такси должен быть не более 7 лет и не более 3,5 лет, если транспортное средство эксплуатируется в две смены.

Благодаря своему профессионализму водители такси имеют гораздо меньше шансов попасть в ДТП. Исследование, проведенное в Новой Зеландии, показало, что 82% всех клиентов считают такси действительно безопасным или даже самым безопасным и надежным средством передвижения, в то время как 78% из них считают водителей такси настоящими профессионалами. Министерство транспорта Великобритании опубликовало руководство по безопасности пассажиров, предназначенное также для пассажиров такси, в котором такси и арендованные автомобили пропагандируются среди пассажиров в качестве безопасного и надежного способа передвижения.

Профессионализм и знание местности являются основными принципами для прогнозирования рисков и



В Германии 80% всех автомобилей имеют в своем составе лучшее оборудование активной и пассивной безопасности

обеспечения безопасных перевозок. Лондонские таксисты должны знать 320 маршрутов. Как правило, водителю требуется от двух до пяти лет, чтобы сдать «тест на знания» перед тем, как ему будет разрешено управлять такси в Лондоне.

Для создания единых правил по доступу к профессии и директив для обучения водителей был запущен 36-месячный проект под названием Taxistars. В его рамках будет разработана программа обучения водителей такси. Учебная часть будет сфокусирована на рабочих аспектах и безопасности дорожного движения, преступных посягательствах и действиях в чрезвычайных ситуациях, навыках социального взаимодействия и вопросах охраны окружающей среды. Конечная цель проекта – способствовать развитию профессионального образования и профессиональной подготовки в таксомоторной области, что позволит водителям предоставлять услуги высокого качества.

В последнее время все больше становится актуальным вопрос об экологичности транспорта. Таксомоторы в большинстве стран Европы работают от 3 до 5 лет и поэтому они оснащены новейшими транспортными технологиями в области экологии, что делает эти автомобили одним из самых чистых транспортных средств на дороге. Возраст таксомоторов намного меньше возраста частных автомобилей. Поскольку автомобили такси соответствуют новейшим нормам (Евро-5), уровень выбросов значительно ниже по сравнению с уровнем выбросов личных автомобилей. Например, во Франции средний возраст автомобилей в таксопарках составляет 2,5 года, в то время как средний возраст личных автомобилей – 8 лет.

Все такси регулярно проходят техническое обслуживание как для удовлетворения требований проверок, так и для поддержания транспортных средств в наилучшем состоянии, что обеспечивает оптимальную экономичность топлива и тем самым способствует дальнейшему сохранению экологии.



На сегодняшний день в Швеции находится один из самых экологически чистых таксопарков Европы

Гибридные транспортные средства, работающие на смеси традиционного топлива и электричества, добились определенного успеха на европейских рынках. Современные электромобили, в основном автомобили с гибридной силовой установкой, проходят испытания с целью использования в качестве такси и являются идеальной испытательной площадкой для новых технологий.

В одном только Париже существует более 800 гибридных такси, несмотря на отсутствие вычетов НДС на бензин. Внедрение дизельных гибридных автомобилей, подлежащих вычетам НДС на топливо, значительно повысит проникновение гибридных такси на рынок Франции. Ожидается, что полностью электрические автомобили такси появятся на улицах Парижа в 2013 г.

В Дании таксопарки состоят из автомобилей, которые относятся как минимум к классу «С» или выше, что способствовало сокращению CO₂ на 18 000 т к 2013 г. А в Германии более 20% таксопарков имеют автомобили, которые используют альтернативное топливо. И этот процент постоянно растет.

В Стокгольме процент экологически чистых такси, использующих альтернативное топливо, вырос с 40% в 2010 г. до 55% в 2011 г. На сегодняшний день в Швеции находится один из самых экологически чистых таксопарков Европы: 19,4% всех такси используют биогаз и природный газ, 6,5% работают на этаноле и 6% такси являются гибридными.

Такси – оптимальный способ использования автомобиля. Одно такси удовлетворяет потребности в перевозке от 10 до 20 людей в день и в общей сложности проезжает намного больше километров за свой срок службы, нежели личный автомобиль, тем самым сокращая потребность в производстве автомобилей. Таким образом, такси способствует снижению выбросов углекислого газа за весь срок службы автомобиля в расчете на человека и километр пути.

В большинстве городов продвинутые системы планирования таксомоторных перевозок снижают холостой пробег, предлагая услугу «от двери до двери».

Поскольку компании такси также имеют маркетинговый интерес в области предоставления своим клиентам альтернатив с точки зрения экологии, то они все чаще готовы использовать автомобили с нейтральным уровнем эмиссии углерода или иметь в своем распоряжении таксопарк, состоящий только из гибридных автомобилей.

К примеру, в Дании была создана комиссия по применению экологически чистых такси, в состав которой входят эксперты в сфере мониторинга климата и поставщики такси в эту страну, чьи рекомендации будут учтены в новой стратегии по использованию экологически чистых такси на период до 2020 г.

Таковы основные инновации в сфере такси, применяемые в различных странах Европы.