



**Исследование
в сфере оценки
потребителями
качества услуг
на рынке
грузоперевозок
железнодорожным
транспортом**

**II квартал
2016 г.**

ВВЕДЕНИЕ

Журнал «РЖД-Партнер» проводит исследование по оценке потребителями качества продуктов и услуг, ценовой политики, дополнительных сервисов и специальных предложений на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом – Индекс качества.

С 2016 года Индекс выходит 1 раз в квартал. Модификация формата проекта обусловлена опытом его реализации и изменениями, происходящими на рынке железнодорожных перевозок. Сбор мнений респондентов осуществляется путем анкетирования и интервьюирования, в исследовании принимают участие менеджеры высшего и среднего звена компаний, являющихся пользователями услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом (полный список респондентов представлен в приложении к настоящему отчету).

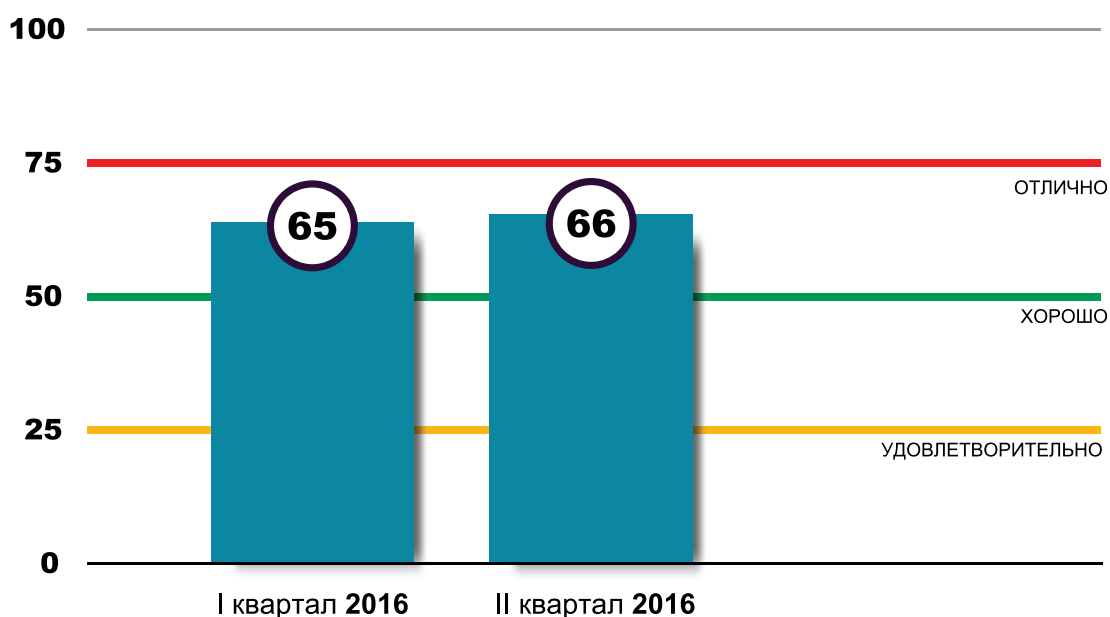
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что проставляемый ими балл соответствует той или иной оценке). На основании собранных данных выполняется расчет Индекса общего уровня удовлетворенности качеством услуг, обобщающего все полученные оценки.

В настоящем отчете представлен анализ данных как обобщенного Индекса, так и по отдельным его составляющим с обзором высказываний респондентов, полученных в ходе опроса. Мнения, прозвучавшие в интервью, приводятся в виде цитат, выделенных *курсивом*. При этом цель исследовательской группы заключается именно в представлении обзора мнений респондентов как отражения их деловых настроений.

В рамках проведения исследования сформирована Экспертная группа, задачей которой является анализ прозвучавших мнений и наблюдаемых тенденций. В отчет включены выводы группы.

РЕЗЮМЕ

По итогам II квартала 2016 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 66 баллов. По сравнению с I кварталом 2016 года показатель увеличился на 1 пункт.



Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2016 г. по сравнению с I кварталом 2016 г.

Рост обобщенного Индекса качества связан с положительной динамикой оценок по подавляющему числу его составляющих. В частности, подъем наблюдался по таким значимым для грузоотправителей критериям, как:

- «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 5 пунктов);
- «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» (на 3 пункта);
- «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» (на 2 пункта);
- «уровень развития транспортной инфраструктуры» (на 2 пункта);
- «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (на 4 пункта);

В то же время была замечена негативная динамика по следующим ключевым критериям:

- «стоимость услуг компаний-операторов» (на 3 пункта);
- «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 2 пункта).

Были критерии, сохранившие свое значение на уровне предыдущего периода, такие как «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными».

Анализ интервью респондентов

В II квартале текущего года среди всех критериев Индекса качества наибольший прирост по сравнению с предыдущим периодом продемонстрировал такой критерий, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», – сразу на 5 пунктов.

Возможно, рост оценки по данному критерию произошел на фоне снижения уровня удовлетворенности операторскими услугами (на 3 пункта), поскольку в числе опрошенных по-прежнему достаточно много недовольных ценовой политикой перевозчика. Так, кто-то высказал сожаление о том, что проект изменений в приказ № 9 Минтранс (он рассматривался в 2015 г.), в котором собирались вернуть расчет тарифа по кратчайшему расстоянию, канул в Лету. Для кого-то ощутимой помехой в работе до сих пор являются экспортные тарифы, поднятые еще в начале 2016-го. *«Они нас до сих пор ужасают, – делится респондент. – И никаких предпосылок к снижению пока нет. Наши грузы в основном первого и второго тарифного класса. Например, при отправке в Азербайджан мы платим уже до 700 тыс. руб. за груженный рейс, и деление цены на оператора и РЖД примерно 50 на 50» **. Вздыхают и владельцы груза, относящегося к третьему тарифному классу.

Аутсайдером негативного тренда стал критерий «стоимость услуг компаний-операторов», что неудивительно с учетом слишком заметной динамики роста цен операторских ставок, отмеченной в II квартале практически всеми отправителями. *«Переоцененный парк»* – именно так характеризуют отправители текущую ситуацию с предоставлением необходимого подвижного состава.

«В I квартале мы ездили в хорошем минусе от Прейскуранта № 10-01: до -20% на расстояния более 1 тыс. км и -15% – на короткие (500 км) плечи. Сейчас же на дальние – -5%, а на короткие возим почти вровень с прейскурантом», – прокомментировал один из респондентов.

Заметим, что претензии в основном касаются ценовой политики ФГК, которая, по свидетельству респондентов, поднимала ставки на 5% каждый месяц, а за квартал получилось даже +20% по отношению к прейскуранту. *«В начале года ставка была на уровне прейскуранта или ниже, а сейчас местами доходит и до +30%, – жалуется один из грузовладельцев. – Мы пользуемся вагонами ФГК и ПГК, поскольку остальные операторы под огромные объемы щебня не могут поставить нам необходимое количество вагонов».*

Многие, кстати, предпочитают не связываться ни с ФГК, ни с ПГК, считая их ставки слишком высокими. Как правило, это предприятия из сегмента низкооборотных грузов.

Некоторые респонденты, кстати, не исключали и факта ценового сговора, в соответствии с которым операторы и повышают

ставки. Иначе как объяснить их ежемесячный и необоснованный, по мнению отправителей, рост? *«В январе ставки на доставку щебня из Карелии в Москву были -30% к прежнему, сейчас они – -5%, то есть рост на 25%. В абсолютных величинах увеличение составляет 1,5–2 тыс. руб. за груженный рейс, и так каждый месяц»,* – подсчитал респондент. По его словам, в погоне за доходностью операторы толкают рынок вверх. От этого растет цена продукта, но маржу кладут в карман отнюдь не грузовладельцы.

Следующий важный для грузоотправителей показатель – «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» – получил в II квартале одну из самых высоких оценок по сравнению с остальными критериями исследования, уступив по баллам лишь сохранности груза. Однако он остался на тех же позициях (то есть не увеличился), что отчасти можно объяснить следующим: как отметили сразу несколько респондентов, теперь к соглашению с ЦФТО прилагаются дополнительные условия, которые многим достаточно трудно выполнять. Например, выставление даты погрузки вагона при ее изменении должно быть произведено в сутки пропуска. *«Элементарно бывают праздничные и выходные дни, или, например, такое: мы пропустили дату подачи, но не определились с новой датой, – детализирует грузовладелец. – Третий момент: погрузка у крупных грузоотправителей производится круглосуточно – и мы не знаем, закончится она до 18 часов или позже. А после 18 наступают следующие отчетные железнодорожные сутки (которые разносятся по учетным карточкам ГУ-12) – и дата погрузки уже меняется. При этом и мы, и все грузоотправители работают до 0 часов и сутки у нас идут по общему времяисчислению».*

Следует сказать, что больше половины опрошенных в II квартале текущего года неожиданно повысили свои оценки по уровню развития транспортной инфраструктуры, с благодарностью отметив конкретные усилия ОАО «РЖД» по расширке узких мест. Однако вопрос дефицита тяги по-прежнему остается открытым. И здесь, по словам одного из респондентов, существует две точки зрения на проблему. *«Грузоотправители сегодня имеют более высокие требования. – рассказывает он. – Например, те, кто обслуживается 2 раза в сутки, хотели, чтобы это было трижды. Но железная дорога говорит: стоп, у нас на сегодня именно такая технология и на большее мы не готовы. При этом представители РЖД указывают и на то, что предприятия сами не выполняют выданные им технические условия по развитию путей необщего пользования».* Иными словами, существуют невыполненные взятые обязательства со стороны грузовладельцев. Этот факт и используют железнодорожники в качестве аргументации: *«они своего не сделали, и мы им навстречу не пойдём».*

Еще один момент, который стоит особо отметить, это увеличение степени удовлетворенности спроса на перевозки (на 4 пункта). Действительно, заметная доля предприятий, принявших участие в личном опросе, в II квартале вывезла практически весь запланированный объем продукции, и особых срывов со стороны железной дороги замечено не было. *«Однако нам пришлось приложить максимум усилий, поэтому поставили не 100, а 80 баллов»,* – сообщил один из отправителей.

Были и негативные высказывания. Как рассказали на одном из предприятий лесного сектора, вывезти в II квартале удалось не все. Причина – хоть и не критичный, но все-таки дефицит вагонов.

Другая группа претензий касалась несовершенства возврата порожняка. *«Дело в том, что критерии перечня технологических и технических возможностей для возврата таковы, что соблюдать их очень проблематично, – объясняет респондент. – Есть ГУ-12. Есть допсоглашение с ЦФТО. Мы хотим заказать 10 вагонов на 15-е число. Отправляем. А на станции по техническим возможностям могут взять только на 21-е. То есть, с одной стороны, допсоглашением разрешают грузить раньше, но грузить не во что, вагоны приедут только в ту декаду, что согласована».* Поэтому неудивительно, что ряду предприятий приходится часть продукции перекидывать на автомобильный транспорт.

ВЫВОДЫ

- В целом по итогам II квартала 2016 года динамику Индекса качества (и отражаемой в нем системы взаимодействия железнодорожных компаний и клиентов) можно отметить как положительную, так как происходят не только количественные, но и качественные изменения. Правила игры на рынке в I полугодии не менялись, что и позволяет говорить о стабильности оценок со стороны пользователей.
- Отметим, что на протяжении всего I полугодия фиксировался рост объемов перевозок по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – на 1,8% (только в июне увеличение составило 4,2% к аналогичному месяцу 2015 г.).
- С одной стороны, это явный признак выхода основных грузообразующих отраслей из кризиса, что не могло не повлиять на общую оценку происходящего респондентами. Особенно ярко это проявилось в части показателя «стоимость услуг ОАО «РЖД» (рост на 5 пунктов, хотя тарифы РЖД не снижались, но, очевидно, улучшилась платежеспособность грузовладельцев).
- С другой стороны, рост погрузки создает вероятность обострения проблемы дефицита вагонного парка, локомотивов и инфраструктуры. Но здесь важно отметить, что показатели, находящиеся в зоне риска, существенно подросли («подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 3 пункта, «полнота удовлетворения спроса» – на 2 пункта). Нулевая динамика такого критерия, как «соблюдение сроков доставки», в этой ситуации может быть также воспринята как положительный факт, особенно если учесть, что абсолютное значение этого показателя (70 баллов) превышает среднюю величину Индекса.
- Негативные проявления в анализируемом периоде в основном относятся к работе операторов – это снижение оценки по показателям «стоимость услуг компаний-операторов» (на 3 пункта) и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 2 пункта). И если первые проявления увеличения ставок на вагоны у операторов грузовладельцами еще воспринимались как конь-

юнктурные колебания, то в II квартале многие респонденты осознали всю опасность такой динамики роста.

- Заметим, что негативный тренд указанных выше критериев Индекса – явление не случайное, а вполне закономерное. Напомним, что как в 2015-м, так и в 2016 году вагонный парк РФ последовательно снижается. Очевидно, что снижение предложения при почти неизменном спросе вызывает рост равновесной цены.
- На некоторых направлениях действительно образовался сильный дефицит вагонов, зависящий как от физической доступности погрузочных ресурсов, обеспечиваемой операторами, так и от качества управления порожними вагонопотоками со стороны ОАО «РЖД». Поскольку дефицит создается не только буквальной нехваткой подвижного состава, но и расположением его вдали от мест погрузки, то именно избыток вагонов отчасти демпфировал остроту дефицита при необходимости перемещения вагонов на большие расстояния. Теперь, когда профицит стремительно тает, эта проблема становится более актуальной.
- Безусловно, клиенты видят, что ОАО «РЖД» сегодня более открыто, чем год назад. Однако какие выгоды и послабления от этого можно получить грузовладельцам, пока не совсем понятно. С одной стороны, перевозчик через ЦФТО, на базе которого созданы специализированные рабочие группы по привлечению дополнительных объемов, пытается выстроить эффективный диалог с клиентами. С другой – использует не совсем клиентоориентированные приемы в виде отказа от согласования изменений в ГУ-12 и введения логконтролей. Или, например, дает металлургам послабления при экспортных перевозках, при этом, ввиду задержек в принятии определенных решений, клиенты при наличии скидки иногда вынуждены везти груз по полному тарифу с надбавкой.
- Стоит отметить, что клиенты положительно отнеслись к решению ОАО «РЖД» по упрощению договорной работы с контрагентами, связанной с грузоперевозками. (Напомним, что до недавнего времени в соответствии с нормативными документами холдинга для заключения договоров на оказание услуг, связанных с перевозкой грузов по железной дороге, требовалось предоставить более 14 документов, подтверждающих правоспособность контрагентов. Теперь же, с подписанием распоряжения № 287р «Об оптимизации договорной работы в ОАО «РЖД», список необходимых документов сокращен до 4 позиций.) Однако, судя по отзывам респондентов, мало кому это принесло реальное облегчение в работе.