РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ
РЖД·ПАРТНЕР
ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ
WWW.RZD-PARTNER.RU

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

IV квартал
2017

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).

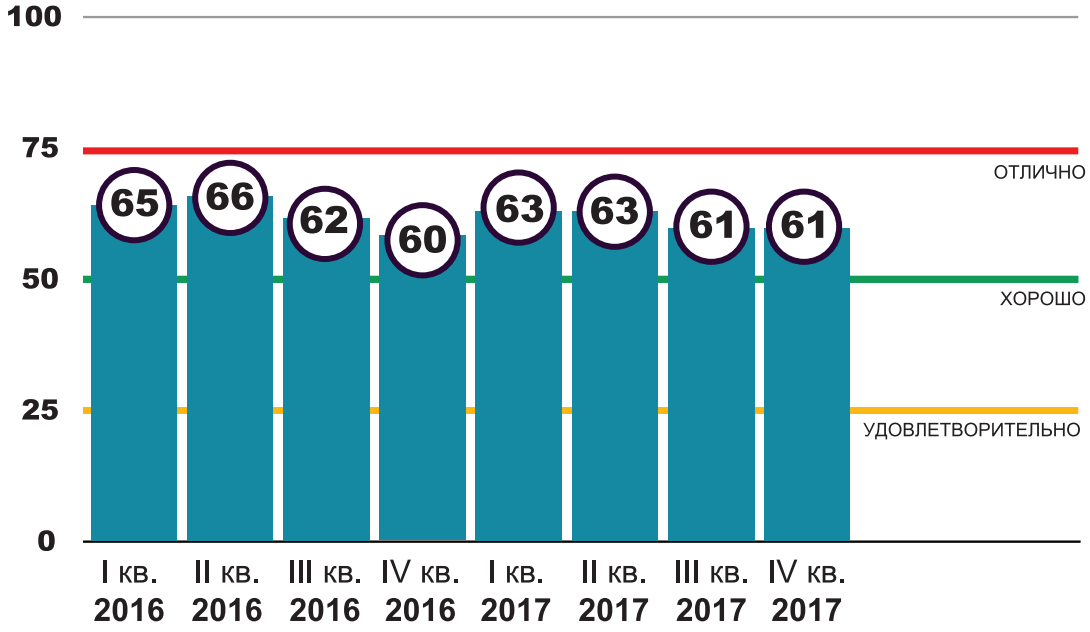
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 IV квартала 2017 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 61 балл. По сравнению с III кварталом показатель остался без изменений.



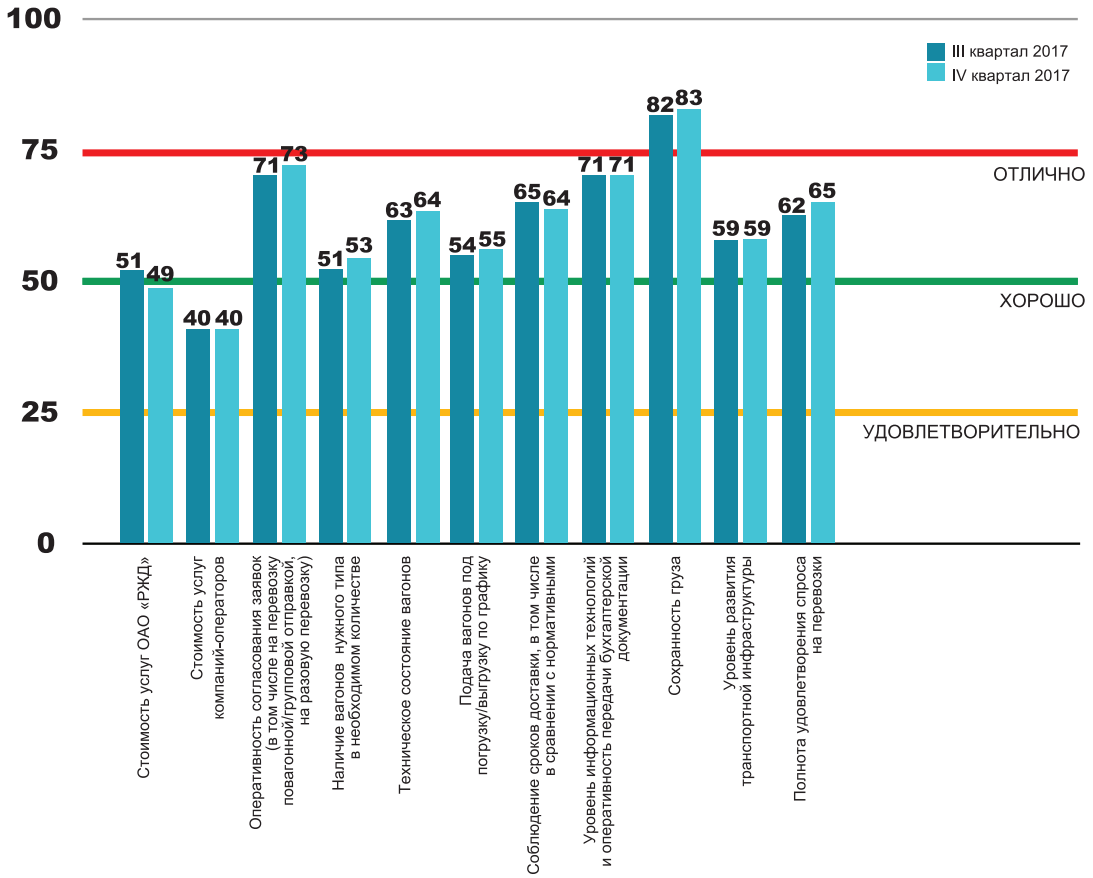
Анализ структуры Индекса качества в IV квартале 2017 г. по сравнению с III кварталом 2017 г.

Значение обобщенного Индекса качества осталось на уровне предыдущего квартала, несмотря на то, что чуть больше половины его составляющих показали небольшой рост.

В IV квартале сразу шесть критериев исследования прибавили в итоговых баллах. Больше всего увеличился показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (на 3 пункта), при этом по 2 пункта прибавили такие ключевые для клиентов РЖД критерии перевозки, как «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве».

Незначительно (на 1 пункт) улучшилась оценка респондентами следующих показателей: «техническое состояние вагонов», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «сохранность груза».

Сохранили свое значение «стоимость услуг компаний-операторов», «уровень информационных технологий и оператив-



ность передачи бухгалтерской документации», а также «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Два критерия – «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «стоимость услуг ОАО «РЖД» потеряли в IV квартале 2017 года по 1 и 2 пункта соответственно.

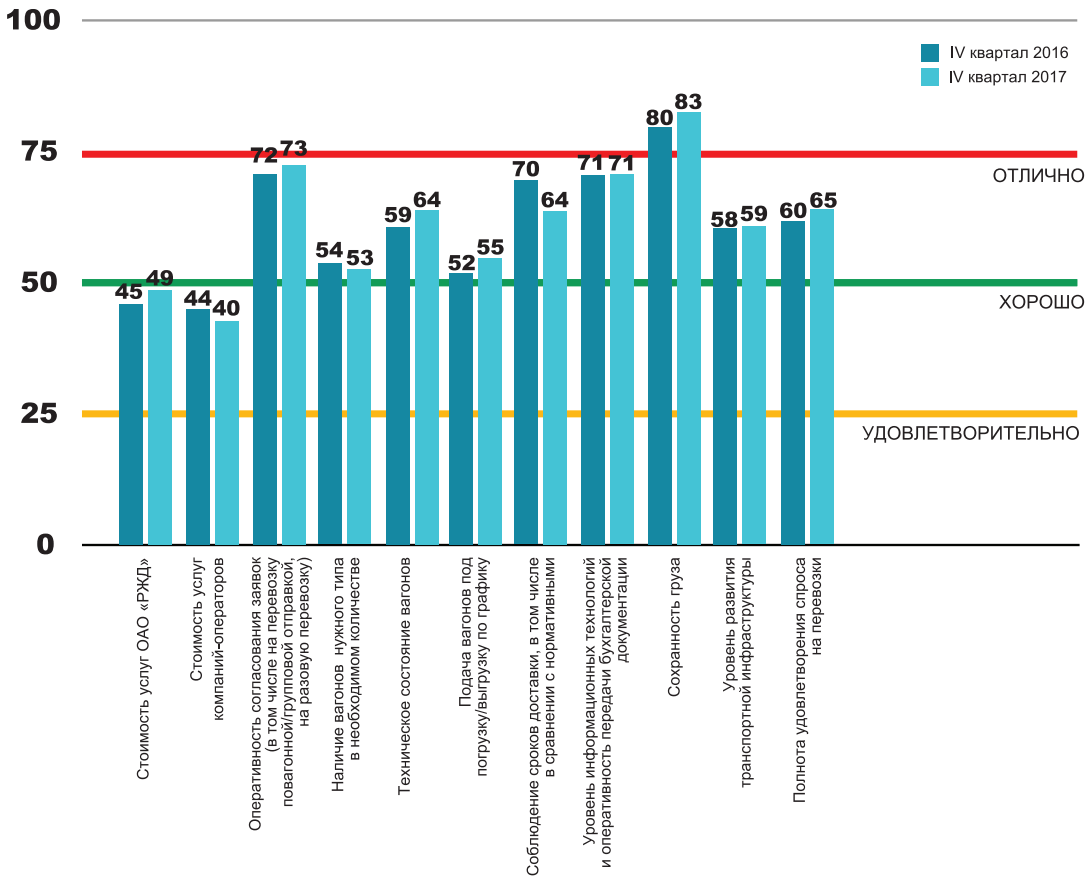
Анализ структуры Индекса качества в IV квартале 2017 г. по сравнению с IV кварталом 2016 г.

Отметим, что за IV квартал 2017 года по сравнению с аналогичным периодом 2016-го положительная динамика была зафиксирована сразу у семи критериев исследования.

Так, «техническое состояние вагонов» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» набрали по 5 пунктов, «стоимость услуг ОАО «РЖД» увеличился на 4 пункта. На 3 пункта возросли такие показатели, как «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «сохранность груза».

«Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» приросли не столь заметно, всего на 1 пункт.

«Уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» остался в глазах респонден-



тов без изменений. Впрочем, именно этот показатель начиная с IV квартала 2016 года демонстрирует неизменную стабильность.

Лишь по трем критериям общий балл оказался ниже, чем в 2016 году. Это «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» (-6 пунктов), «стоимость услуг компаний-операторов» (-4 пункта) и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (-1 пункт).

В целом значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 1 пункт по сравнению с IV кварталом 2016 года.

Анализ интервью респондентов

Несмотря на то, что сразу по шести критериям исследования респонденты повысили свои оценки, итоговый балл уровня качества услуг остался на уровне предыдущего квартала. Во-первых, увеличение оценок по указанным пунктам было достаточно скромным, а во-вторых, общие баллы практически по всем подросшим критериям все так же находятся далеко за классификацией «отлично».

Самое низкое итоговое значение было зафиксировано у критерия «стоимость услуг компаний-операторов». Он набрал всего 40 баллов, так же как и в III квартале. На втором по непопулярности месте оказался показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД», вернувший себе значение I квартала 2017 года (49 баллов). Напом-

ним, что тогда на настроение респондентов повлиял размер индексации тарифов. В рассматриваемом же периоде аналогичное событие, пусть еще и не наступившее на момент проведения анкетирования и интервью, также портило общее впечатление от услуг РЖД.

Замыкает тройку «лидеров» показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» – 53 балла (+2 пункта к III кварталу).

Традиционно практически до самого Нового года точный размер индексации тарифов ОАО «РЖД» был скрыт завесой тайны. *«Конкретно в этом квартале за нестабильность и отсутствие клиентоориентированности мы впервые снизили здесь оценку,* – сообщил представитель лесного сегмента промышленности. – *В конце декабря нет никакой ясности. Были обещания, которые на сегодня не подтверждаются»*.*

Повторяющаяся из года в год ситуация полной неопределенности больше всего возмущает отправителей. *«Нам говорят: вот мы сейчас утвердим процент долгосрочной индексации – и он будет установлен на 5 лет вперед. Но когда дело идет к концу года, то опять нет стабильности, опять все на ходу пересматривается. Как в такой обстановке можно верстать бюджеты промышленникам? Таким бюджетам грош цена, потому что опять все придется тоже на ходу переписывать и пересчитывать»,* – говорит респондент. *«Я, например, всем карьерам советую закладывать рост к тарифу РЖД на 8%, если прогадают и он будет ниже, то еще и лучше будет»,* – поделился другой отправитель.

Вообще у большинства грузовладельцев складывается устойчивое впечатление, что рынок железнодорожных перевозок работает только для гигантов, но не для мелких и средних предприятий, хотя вкупе их наберется тоже немало. *«Очень печально наблюдать всю эту возню с формированием уровня индексации на следующий год. Выходит, что пока крупные компании бьются за свои интересы, остальные производители (не такие большие клиенты железных дорог), фактически вынуждены пребывать в неведении»,* – вздыхает респондент.

Но если индексация тарифа РЖД по крайней мере одинакова для всех и ее размер остается неизменным в течение целого года, то к вагонной составляющей у отправителей возникает еще больше претензий. Ее волатильность зачастую может грозить потерей конкурентоспособности. *«Мы проиграли в октябре, когда были заявки на отгрузку дополнительных объемов, но у нас не было вагонов. Проиграли и в ноябре, но уже по другой причине: мы расположены в таком месте, что железнодорожная оставляющая в цене нашего щебня выше, чем для других карьеров. Однако щебень качественный и его готовы брать даже по цене чуть выше рынка. Но всему есть предел: когда ставки операторов достигли своего максимума, наша продукция для некоторых заказчиков стала неконкурентоспособной. Сейчас этот баланс начинает восстанавливаться. Но заказов уже мало»,* – пожаловался грузовладелец.

Как рассказал другой отправитель, вагонная составляющая в перевозках щебня, например, по Республике Беларусь в сторону РФ в декабре упала с 50 до 25 тыс. руб. *«Если по Белоруссии и Украине едут по низким ставкам, то Карелия сразу остается в стороне от рынка, теряет конкурентоспособность,* – объясняет респондент. – *В Белоруссии, по сути, работает одно крупное госпред-*

** Здесь и далее с выделением курсивом приводятся мнения респондентов, полученные в ходе интервьюирования, выполненного в рамках проводимого исследования.*

приятие, которое, видя активность спроса на щебеночную продукцию, говорит операторам: нам нужны вагоны не дороже такого-то уровня. В Карелии единого игрока нет, поэтому все сложнее и каждый карьер является заложником ситуации, а если им объединяться – это их сразу объявят картелем».

Отметим, что итоговое значение по критерию стоимости услуг компаний-операторов возможно было бы еще ниже, если бы не появившаяся под конец года тенденция к снижению ставок. Хотя, как отмечают респонденты, операторы еще продолжали повышать цены до ноября 2017 года. Так, один из представителей сегмента строительных грузов привел следующую динамику по IV кварталу: в октябре на Северо-Западе РФ ставки на предоставление полувагонов под щебень держались на уровне +45% к Прейскуранту № 10-01, в ноябре чуть снизились и достигали +40%, а в декабре – +25–30%.

Как сообщил другой отправитель, в целом осенний рывок вверх составил +30% к тому уровню, который был летом. Причем на отдельных направлениях (в частности, в зоне ОЖД) рост ставок был еще выше – +65%. Уже в декабре был достигнут предельный уровень цен, после которых у многих грузовладельцев стали снижаться объемы закупок. Однако он также подтвердил, что в конце года ставки начали немного сползать вниз, правда, активный сезон закупок на рынке к этому моменту был уже завершен.

Конечно, сезонность и некоторое улучшение ситуации с наличием подвижного состава на сети сыграло свою роль. Но здесь любопытно другое. Как подметил один из грузовладельцев, на растущие рыночные цены операторы реагируют мгновенно, а вот на падение рынка, даже сезонное, их реакция обычно замедленная. *«Ведь отжимали все что можно, никого ни о чем не спрашивая, но когда падение рынка стало ощутимым, то мы вместо естественного в этих условиях снижения цен чувствуем сопротивление операторской среды, и все это на фоне приведения парка на сети в состояние баланса,* – возмущается респондент. – *При этом вагоны есть, и мы знаем об этом, но дают их операторы крайне неохотно и ставка все равно остается высокой».* Как подтвердил представитель лесного сектора, в конце года у оператора «ТрансЛес» парк платформ практически стоял, поскольку с учетом теплой зимы лес с делянок было не вывезти, и весь IV квартал прошел под знаком нехватки груза. *«Тем не менее «ТрансЛес» свои ожидания на перспективу не снизил, как и ставки. В целом же вагонов избыток, а везти нечего. Должно ли это обстоятельство влиять на расценки? Вероятно, должно, но не влияет. Отсюда и впечатление общего дисбаланса».*

Кстати, зачастую предприятиям проще работать с мелкими собственниками вагонов, поскольку они, как правило, находят способ подстроиться под клиентов, в том числе и в ценовом вопросе. Конечно, изначально приспособиться к новым формам работы предприятиям довольно сложно, ведь такие перестановки приводят к усложнению логистики. *«Если ранее у нас был привычный круг операторов, то теперь мы постоянно ищем новых собственников вагонов и меняем одних на других»,* – делится респондент. Есть, правда, один недостаток: с мелкими игроками сложнее собирать вагоны в пул, зато все со-

гласования отнимают гораздо меньше времени, в то время как с крупным оператором можно вести переговоры по несколько суток. Для наглядности преимуществ взаимодействия с «малышами» отправитель привел следующий пример: *«Если у ФГК вагон далеко, значит, нам предложат оплатить его лишний пробег или другим способом составят условия так, чтобы повысить цену. Мелкий собственник, когда приходится подсылать вагон издалека, обычно не пытается переложить свои проблемы на клиентов. Он поступает иначе: планирует работу своего вагона так, что в определенный момент он будет не где-то вдалеке, а близко к нашему месту погрузки. И подадут его по приемлемой цене. И мы знаем, когда именно. И тоже заранее планируем, как и в какой момент собрать пул из 20–30 вагонов для отправки. Вот таким образом, сообща, и выстраиваем новые схемы работы».*

Заметим, что подобная схема подходит не всем предприятиям, а только мелким, с небольшими объемами отгрузки. Но, с другой стороны, крупные грузовладельцы и так не чувствуют себя обделенными вниманием с учетом расширения практики заключения долгосрочных контрактов. *«Все технологии ОАО «РЖД» и ФГК затачиваются именно под эти контракты, а все остальные обслуживаются по остаточному принципу»,* – подтверждает другой отправитель.

Пожалуй, в качестве позитивного момента IV квартала можно отметить долгожданное увеличение на рынке количества подвижного состава. Понятно, что это касается не всех видов вагонов (например, респонденты заговорили вдруг о нехватке специализированного парка), да и условия предоставления погрузочных ресурсов разнятся от каждой конкретной ситуации, но то, что дефицит перестал быть единственной проблемой отправителей, – это факт. Особенно если сравнивать ситуацию с III кварталом 2017 года. Напомним, тогда итоговое значение критерия «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» упало до рекордно низкой отметки начиная с 2016 года и составило всего 51 балл. В IV квартале этот показатель прибавил 2 пункта, однако все равно входит в тройку аутсайдеров Индекса качества.

Время от времени дефицит вагонов все-таки ощущается. Даже если предприятие работает по долгосрочным договорам и они успешно выполняются, то в периоды, когда появляется необходимость отгрузить сверх плана, вагонов может не хватить. *«Например, мы не можем точно знать, как поведут себя клиенты после остановки заводов на плановый ремонт. Спрос восстанавливается обычно в определенном порядке. Но иногда этот процесс идет быстрее, соответственно и заявки нам поступают быстрее. Значит, образуются непредвиденные объемы отправок. Вот тогда мы и ощущаем дефицит подвижного состава»,* – говорит отправитель.

Кроме того, причиной дефицита могут стать банальные задержки при начально-конечных операциях. *«Дескать, куда спешить, все равно вагонов в достатке нет, чтобы сформировать и отправить состав,* – объясняет респондент. – *Но в принципе, если клиенты начинают меньше отгружать по железной дороге, там начинают задумываться о своих технологиях работы».*

Обостряет вагонный вопрос и отсутствие ритмичности и графика в подаче парка под погрузку. Как рассказал один из грузовладельцев, в ноябре, после многочисленных жалоб на высоком уровне,

проблемный регион посетили представители ОАО «РЖД» и Минтранса с целью разобраться и как-то помочь грузоотправителям. *«Мы понимали, что ситуация улучшится лишь на время, но не ожидали, что все будет сделано так грубо. Так, если на 1 ноября из полувагонов не было ничего, то через 2 дня они появились с таким избытком, что их уже и грузить не могли. Отчитались, что вагоны дали всем, но никто не берет. В декабре все опять вернулось на круги своя»,* – сообщил отправитель.

При этом многие грузовладельцы соглашаются, что топ-менеджеры ОАО «РЖД» действительно стремятся улучшить взаимодействие с клиентами, создать условия для более эффективного перевозочного процесса, внедряют новые технологии, однако на местах работа ведется слабо. Более того, все острее чувствуются разное отношение перевозчика к грузам. *«Для примера: уголь и щебень – два разных подхода. Ряд предприятий географически привязаны к железной дороге. Если в ОАО «РЖД» изменят Прейскурант № 10-01 в сторону унификации, то часть карьеров попадут в сложное положение,* – уверен грузовладелец. – *Мы можем увеличить производство, но только при сохранении железнодорожной составляющей на определенном уровне».* Он также добавил, что при текущем уровне цен на предприятии планировали увеличить погрузку в 2018 году на 10%. Но как сложится дальнейшая ситуация – никто не знает.

Вообще ключевой тренд IV квартала – неясность перспектив. Во всяком случае, многие отправители, в особенности те, кто борется за подвижной состав с угольщиками, не ждут особых улучшений. Если уголь будет прирастать в объемах и дальше, то в начале активного сезона, по мнению респондентов, часть предприятий снова столкнутся с нехваткой вагонов и ростом ставок операторов.

ВЫВОДЫ

Анализ динамики Индекса показывает его определенную стабилизацию: в IV квартале 2017 года обобщенное значение не изменилось по сравнению с III кварталом и улучшилось на 1 балл по сравнению с аналогичным кварталом 2016 года.

Отметим, что в течение последних 2 лет большинство показателей колебались в довольно узком интервале, хотя и с некоторой тенденцией к снижению. В то же время обвальное снижение отмечается по показателям «стоимость услуг компаний-операторов» (с 63 баллов в I квартале 2016 г. до 40 баллов в IV квартале 2017 г.) и «наличие вагонов нужного типа» в необходимом количестве (с 74 до 53 баллов соответственно), что, несомненно, связано с дефицитом вагонов. Однако, анализируя динамику структуры Индекса качества во второй половине 2017 года, следует отметить, что максимальный рост дали показатели «оперативность согласования заявок» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (+2 пункта по отношению к результату III квартала 2017 г.), а также «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (+3 пункта), что в целом свидетельствует об уменьшении остроты проблемы нехватки вагонного парка.

Главными аутсайдерами в IV квартале 2017 года остаются показатели стоимости услуг компаний-операторов и ОАО «РЖД». Несмотря на небольшое снижение ставок операторов в конце года их уровень продолжает оставаться очень высоким. Причем как только появляется угроза уменьшения ставок, так сразу возникает дефицит вагонов. Кроме того, у клиентов РЖД возникает ощущение скоординированности действий операторов и инфраструктуры. РЖД старается работать с технологичными перевозками (когда маршрут выдают с подъездного пути и в порту сразу весь забирают). В итоге уголь на своем пути не встречает препятствий, а щебень ждет вагон. Инфраструктурные ограничения не позволили полностью освоить предъявленную погрузку. В то же время Западно-Сибирская дорога снова установила рекорды по погрузке.

Сами же операторы, как отметили грузоотправители, крайне неохотно и замедленно понижали ставки в условиях сокращения спроса. Это является частным случаем известного в экономической теории и практики явления – негибкости цен в сторону понижения. Главный рецепт преодоления такой негибкости – развитие конкуренции, низкие барьеры для входа на рынок. Следует обратить внимание на отмечаемые грузоотправителями (особенно мелкими) преимущества работы с мелкими и средними операторами. Очевидно, что важным для рынка является существование большой гаммы разных операторских компаний, чтобы каждый грузоотправитель мог выбрать себе подходящего контрагента. Наличие значительной доли небольших операторских компаний может способствовать сохранению мелких и средних грузоотправителей среди клиентов железнодорожного транспорта.

Что касается снижения оценок респондентов по показателю «стоимость услуг ОАО «РЖД», то отрицательную реакцию клиентов вызвала в первую очередь неопределенность в отношении будущей индексации.

Напомним, 9 декабря 2017 года появилось поручение премьер-министра Дмитрия Медведева об увеличении железнодорожных тарифов РЖД на 2018 год, которое, в частности, обязывало правительство сделать следующее: установить индексацию тарифов на грузовые железнодорожные перевозки +3,9% к уровню 2017 года; сохранить на долгосрочный период установленную в 2017-м надбавку на капитальный ремонт инфраструктуры – +2%; установить на долгосрочный период дополнительную целевую надбавку «на компенсацию расходов, связанных с корректировкой налогового законодательства» в размере +1,5% к уровню 2017-го.

Итого если взять за основу фактический уровень тарифов в 2017 году с учетом этой надбавки, то уровень тарифов РЖД в 2018-м должен был составить, согласно этому поручению, +5,5% относительно фактического уровня 2017-го.

К середине декабря 2017 года все участники рынка обсудили предстоящее повышение тарифов, Совет потребителей одобрил предложения партии и правительства, в результате которых об-

щая индексация должна составить примерно +5,5%, но внезапно оказалось, что для обсуждения на сайт regulation.gov.ru ФАС выложила совсем другой документ, содержащий совершенно иные предложения, которые не были ни с кем обсуждены ранее. В частности, в новом документе исчезла 1,5%-ная надбавка для компенсации изменившегося налогового бремени и появилось увеличение провозных платежей за порожний пробег вагона на +7,7%.

Во второй декаде декабря проект приказа после ночного совещания в ФАС был удален с сайта regulation.gov.ru и начались новые обсуждения. Спустя некоторое время появилась новая версия приказа – и 25 декабря она была внесена в Минюст для регистрации. Но с 1 января этот приказ вступить в силу не успел бы, а начинал действовать только с 6 января. Впрочем, в этом приказе объявлялась лишь индексация на 1,9% к уровню 2017 года (или +3,9% к базовому уровню – уровню 2017 г. без 2%-ной целевой надбавки).

И лишь 19 января 2018 года продолжительная эпопея с индексацией железнодорожных грузовых тарифов на 2018 год завершилась – был опубликован приказ ФАС России № 1780/17, в соответствии с которым в дополнение к ранее объявленной индексации (+1,9% к уровню 2017 г.) появилась «дополнительная целевая инвестиционная надбавка по капитальному ремонту инфраструктуры» (+2%) и дополнительная индексация «для финансирования мероприятий по компенсации расходов, связанных с корректировкой налогового законодательства» (+1,44%).

Надбавки вступили в силу с 30.01.2018 г., и итоговый рост тарифов к уровню 2017 года с 30.01.2018 г. составил 5,4%.

В итоге рынок получил первоначально обсужденные цифры, но сам процесс их публикации заставил грузоотправителей понервничать.

Такая неопределенность ухудшает общие ожидания экономических субъектов, заставляет их закладывать в прогнозные условия работы максимально возможные величины индексации, что лишний раз свидетельствует об актуальности долгосрочного тарифообразования.

Настораживает сложившийся в текущем году тренд ухудшения (от квартала к кварталу) оценок соблюдения сроков доставки, в том числе по сравнению с нормативными (этот показатель потерял 6 пунктов в сравнении с IV кварталом 2016 г.). Такие результаты явно диссонируют с благополучной статистикой по скорости доставки грузов. При этом нельзя не заметить и негативного отношения грузоотправителей к ситуации, когда доставка осуществляется существенно быстрее нормативного срока, что вызывает у них вопросы к самим нормативам. Проблема гарантированного обеспечения сроков доставки, соответствующих ожиданиям клиентов и подкрепленных соответствующей нормативной базой, требует комплексного анализа и принятия выверенных решений.

Обращают на себя внимание устойчиво высокие и практически неизменные на протяжении двух последних лет оценки уровня ин-

формационных технологий. С одной стороны, это свидетельствует о достигнутых успехах в данной сфере, с другой – о необходимости кардинально новых решений для роста качества в этом аспекте транспортного обслуживания. Представляется, что такие решения могут быть реализованы в рамках реализации концепции цифровой железной дороги.

Среди позитивных тенденций следует отметить улучшение на 5 пунктов к IV кварталу 2016 года оценок технического состояния вагонов и ключевого показателя – полноты удовлетворения спроса на перевозки.

Улучшение состояния вагонов в совокупности с отмеченным многими клиентами снижением остроты их дефицита создает основу для дальнейшего повышения полноты удовлетворения спроса. При этом ключевое значение имеет развитие инфраструктуры, оценки которого грузоотправителями стабилизировались на не слишком высоком уровне (59 баллов). Грузоотправители понимают проблемы реализации смешанного движения грузовых и пассажирских поездов на единой инфраструктуре, что является дополнительным свидетельством необходимости реализации стратегической задачи специализации железнодорожных линий.

В целом заметно, что динамика Индекса качества в 2017 году была менее негативной, чем в 2016 году, хотя значения держались примерно в тех же интервалах. Тот факт, что в IV квартале 2017 года Индекс сохранил свое значение, в то время как в 2016 году снизился на 2 пункта, внушает некоторый оптимизм. Следует отметить, что сохранение и даже небольшой рост уровня качества на фоне существенного (более 4%) роста погрузки в IV квартале 2017 года по сравнению с IV кварталом 2016-го является важным индикатором улучшения положения как в транспортной отрасли, так и во всей национальной экономике.