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
2016

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).

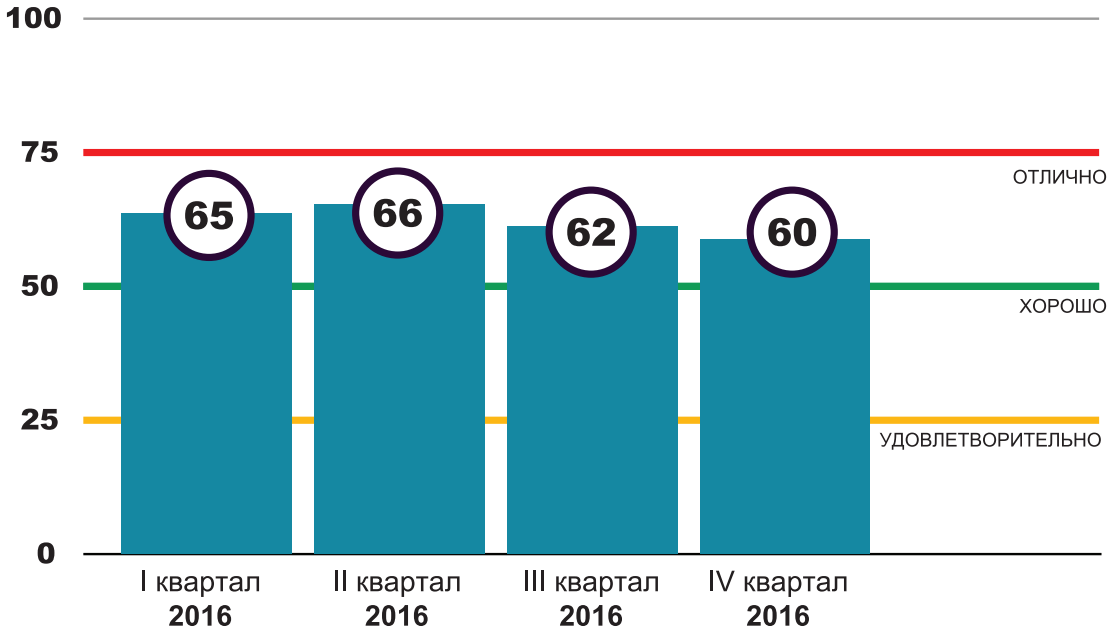
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 2016 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 60 баллов. По сравнению с III кварталом показатель уменьшился на 2 пункта.



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

Уменьшение значения обобщенного Индекса качества связано с негативной динамикой оценок по большинству его составляющих.

В частности, наибольшее падение наблюдалось по таким ключевым для грузоотправителей критериям, как:

– «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 6 пунктов);

– «стоимость услуг компаний-операторов» (на 5 пунктов);

– «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (на 5 пунктов);

– «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 4 пункта);

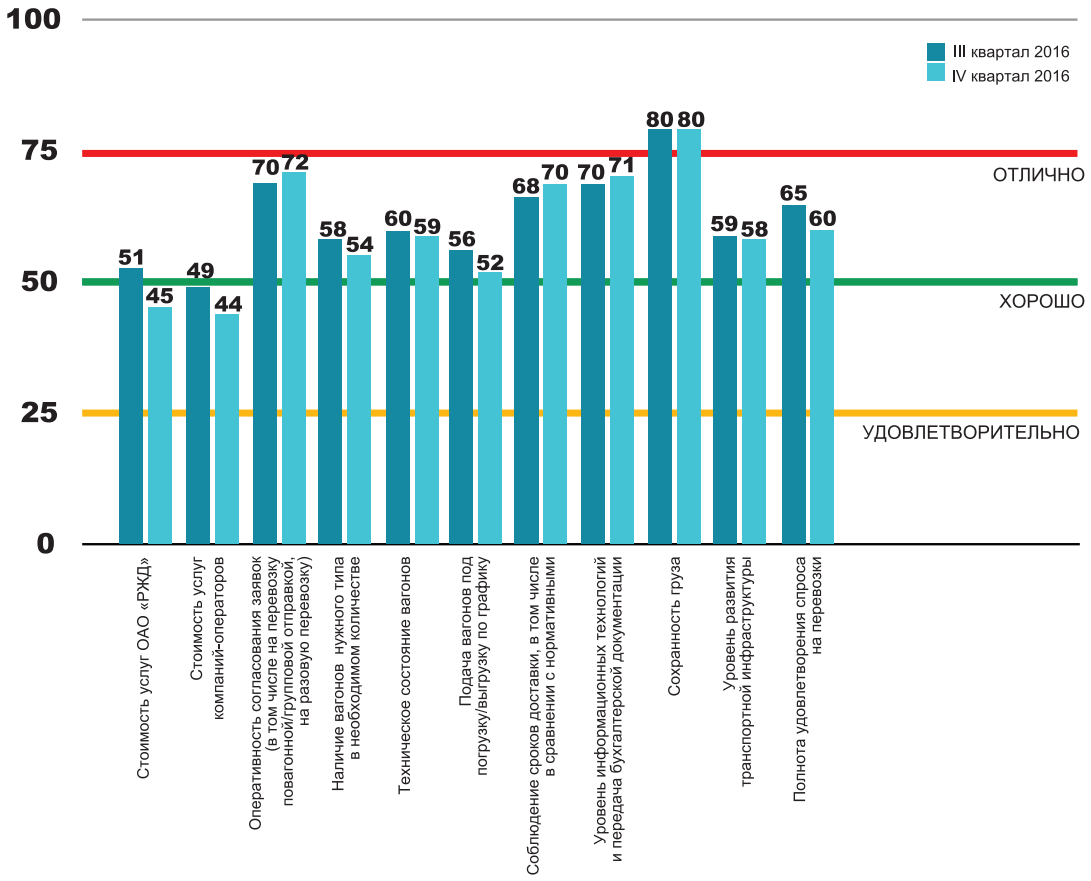
– «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» (на 4 пункта).

Незначительно потеряли в весе следующие критерии:

– «техническое состояние вагонов» (на 1 пункт);

– «уровень развития транспортной инфраструктуры» (на 1 пункт).

Критерий «сохранность груза» сохранил свое значение без изменений.



Такие показатели, 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», увеличились на 2 пункта.

Анализ интервью респондентов

По итогам IV квартала 2016 года больше всего в оценках опрошенных грузовладельцев просел критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД». Однако отметим, что размер тарифа перевозчика в течение года не менялся, поэтому оценка респондентов в данном случае носит крайне субъективный характер.

На настроении клиентов сказывается два фактора: ожидание неизбежного роста тарифа и раздражение от недостатка точной информации по его окончательному размеру. Дело в том, что на момент проведения исследования (последние числа декабря) никто из респондентов точно не мог сказать о размере индексации. *«С 1 января ждем роста, но точной цифры пока не знаем, хотя до Нового года осталось всего несколько дней»** – таков типичный комментарий.

Клиенты в недоумении: как планировать свою работу, если до самого конца года отсутствует ясность по тарифам на следующий период? *«Приказ ФАС есть, где 4%+2%, а распоряжения ОАО «РЖД» так и нет. Когда мы научимся работать по плану? И будут ли надбавки по тарифному коридору? Я уверен, что*

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

у нас будет экспортная наценка, но я должен знать это точно!» – возмущается один из отправителей.

Ряд грузовладельцев, кстати, специально приезжали на международную конференцию «Рынок транспортных услуг: взаимодействие и партнерство», чтобы получить понимание по целевой модели рынка и изменениям прейскуранта. *«Согласны, что к железнодорожному тарифу много привязок и очень важно понимать его величину, чтобы планировать дальше работу. А цифры–то где?»* – в недоумении они.

Действительно, крайне сложно заключать контракты, если нельзя заранее высчитать величину транспортной составляющей в товаре. Если вспомнить начало 2016 года, то с января подняли железнодорожный тариф, а, например, стоимость охраны грузов увеличили лишь с февраля. *«Но нам надо заранее знать все повышения, чтобы подсчитать расходы на транспортировку в целом»,* – акцентирует один из отправителей. При этом с учетом номенклатуры грузов (например, серная кислота и взрывчатый материал) транспортная составляющая колеблется в пределах 2–10% в цене товара, в зависимости от расстояния перевозки, то есть не слишком высока. Можно представить, в каком настроении находятся, в частности, владельцы нерудных материалов, где аналогичный показатель может доходить до 80% в цене сырья. Очевидно, что все подобные решения регулятору, а в данном случае – ФАС, следует принимать заранее, иначе это чревато созданием репутационных рисков, в том числе и для компании «РЖД».

Факт падения показателя «стоимость услуг компаний-операторов» можно вкратце охарактеризовать словосочетанием «неоправдавшиеся ожидания», что также соответствует субъективному характеру высказываний участников исследования. Слишком многие грузоотправители под конец года рассчитывали на корректировку рынка вниз, но их ожидания не оправдались. *«В 2016 году ФГК, на наш взгляд, сделала большую глупость, по сути, разбалансировала рынки продаж,* – уверен один из респондентов. – *Компания начала давать ставки исходя их своего видения ситуации: для разных регионов – разные ставки, а рынок–то один и цена на щебень примерно одинакова».* В итоге, по словам отправителя, выигрывает тот поставщик щебня, который находится на более выгодных направлениях, у кого ставка ФГК ниже. А это некоммерческий подход к деятельности рынка.

В итоге в IV квартале уровень операторских ставок не только сохранился на уровне предыдущего, но местами даже повысился. Кто-то из отправителей и вовсе оценил данный пункт исследования в 0 баллов, объяснив свое решение тем, что даже в низкий сезон ставка на груженый рейс с привлечением универсальных полувагонов повысилась на 5–6 тыс. руб. (импорт из Украины и Белоруссии).

Самое примечательное, что именно в IV квартале дрогнули самые стойкие (с точки зрения удовлетворенности наличием подвижного состава и стоимости перевозки) участники рынка – лесники. *«Мы как крупная компания с длинными контрактами довольно долго вообще не меняли здесь оценки, но теперь ситуация докатилась и до нас,* – сокрушается представитель

лесного сектора. – *Уже к Новому году операторы уведомили нас, что с 1 января хотят проиндексировать ставку на платформы–лесовозы (от 5 до 7%). Мы понимаем, что количество вагонов уменьшилось. Связанные длительными отношениями так сказать, конечно, не могут, но это пока. Они будут следующими, кто заявит о повышении цен».* Отметим, что сейчас, в условиях экономической турбулентности, договоров по 5 лет, как было раньше, на рынке нет. 2 года – это максимум, на что готовы идти операторы.

Еще один отправитель (впрочем, уже из другого сектора промышленности) тоже подтвердил, что операторы уведомили своих клиентов о том, что ставки в 2017 году повысятся предварительно на 10%, что напрямую связано с индексацией тарифов ОАО «РЖД».

Критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» также был крайне скромно оценен респондентами. *«Мы поставили 30 баллов, потому что заявки клиентов недовыполняем в среднем на 30%,* – объясняет один из отправителей. – *В основном привлекаем вагоны ФГК. В IV квартале стало несколько лучше, так как в III квартале ФГК нам вообще ничего не давала».* Впрочем, положительные изменения заметили далеко не все. *«На данный момент для отправки в Казахстан мне надо 300 вагонов. Это не супертребования, но и их просто нет в наличии,* – говорит один из респондентов. – *ФГК если дает, то по заоблачным ставкам».* Причем собирать пул от маленьких компаний возможно далеко не под весь груз. Единовременно больше 20–30 вагонов такие компании дать не могут. Хотя, конечно, многим предприятиям все равно приходится работать сразу с несколькими операторами, однако даже это не гарантирует обеспечение парком в полном объеме. *«Мне каждый месяц нужно было порядка 500 вагонов, а предоставлялось по факту 200»,* – отмечает грузовладелец. В данном случае речь идет не о привычно дефицитных полувагонах, а уже о хоппер-дозаторах. Их в необходимом количестве просто нет, а перспективы пополнения парка собственниками туманны. Завод, который производит вагоны указанного вида, выпускает всего 5–7 единиц в месяц, и рынку этого, конечно, недостаточно.

«Кроме того, такой подвижной состав довольно дорогой – 3,7 млн руб., и компании его не приобретают, потому что окупится он лет за 15–20, а не за семь, как раньше», – вздыхает один из отправителей. На другом предприятии также вместо 500 вагонов погрузили лишь 100: *«Вагонов катастрофически не хватает. То, что приходило раньше с Мурманска из–под угля, теперь идет в Кузбасс, поскольку операторам так выгоднее и удобнее».*

Что касается ожиданий на 2017 год, то здесь, как говорят респонденты, все зависит от того, сколько вагонов попросят угольщики с 1 января. *«Если опять запросят 100 тыс., то у нас ситуация не изменится. Вагонов не будет. И выход из этой ситуации неясен»,* – отмечает один из отправителей. Поэтому грузовладельцы используют все доступные им возможности для обеспечения предприятий погрузочными ресурсами. Кто-то заключает договоры с мелкими операторами на партии по 20 вагонов и закольцовывает маршрут. *«Можно было бы таких набрать побольше, но закольцованные вагоны нужно постоянно грузить, а координировать их сложно»,* – вздыхает один из респондентов. Кто-то обращается за вагонами на биржу. Однако это также не гарантирует успешного результата,

поскольку в настоящее время на бирже не предусмотрено ответственности за выполнение условий контракта на перевозку. Так, на одном из предприятий привели следующий пример: *«Мы выиграли на «Рэйл Коммерс» два лота по 200 вагонов на декабрь. Но вагоны в обещанном объеме так и не подали. Претензии предъявлять некому. Разбираться бесполезно. Получается, что я выиграл, но ничего не получил».* Разговор с биржей завершился тем, что сумму в 10 тыс. руб. за допуск к торгам грузовладельцу обещали вернуть.

Все вышеуказанные сложности вновь сделали актуальным проверенный способ обеспечения транспортной безопасности – закупку собственных парков. *Грузовладельцы устали выяснять отношения с операторами и зависеть от воли поставщиков,* – говорит представитель лесного сектора. – *Намного проще и эффективнее оперировать вагонами самостоятельно, как мы собственно и делаем. 70% перевозок покрывается собственным парком».* Пожалуй, это единственный способ не зависеть от изменений рыночной конъюнктуры, чтобы твой уже арендованный вагон не уехал под более доходный сегмент рынка. *«Пусть это и затратно на первых этапах, зато стабильнее,* – отмечает один из респондентов. – *Конечно, обладать собственным парком – не так просто. Но когда сравниваем эффективность привлеченного и собственного, то видим, что последний работает процентов на 15 эффективнее. Так что стратегические объемы мы вывозим своими вагонами, оставшееся – привлеченными, где часть вагонов зафиксирована под длинные контракты. Вот такая корзина позволяет оптимизировать наши риски».*

Правда, данная тенденция объединяет пока лишь ряд владельцев высокодоходных грузов (второго-третьего тарифных классов). *«Для первого класса эта модель не работает из-за ее экономической несбалансированности, а при более-менее дорогих грузах – вполне жизнеспособна»,* – подтвердил другой отправитель и сообщил, что в IV квартале на 300 млн руб. купил свои полувагоны для перевозок металлолома.

Совокупность проблем грузоотправителей логично привела к низкому уровню удовлетворенности спросом на перевозки. Кто-то в IV квартале смог вывезти 65% от того, что хотел и планировал, но большинство респондентов называли иной уровень. Приведем такое высказывание: *«Вывезли около 20% объемов, соответственно высокой эта оценка быть не может по определению. Транспортная составляющая в цене товара (щебень) выросла до 70% – 850 руб. из 1200 руб за тонну». «Каждый месяц мы отгружали только по 15% от необходимого,* – привел пример еще один из респондентов. – *Вот сейчас у меня по трем станциям стоят вагоны ФГК. Они порожние, их можно использовать, но мне не подписывают заявки, так как эти вагоны копят для отправки в Кузбасс».* По мнению отправителя, причина кроется в несогласованности действий между местным филиалом ФГК, которого лишили всех полномочий, центральным офисом ФГК и ЦФТО, который не может обеспечить заявки. *«А ведь, по сути, это одна компания – ОАО «РЖД». При этом никто ничего не объясняет, не говорит, например, что на эти вагоны другие планы!»* – возмущается один из отправителей.

Кстати, недовольными в IV квартале остались и владельцы дорогих грузов. *«Я вывез максимум 30% из того, что планировал,* – говорит респондент. – *Так хорошо стали видимо жить, что и третий класс (черные металлы) уже железной дороге не нужен».*