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

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

III 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.

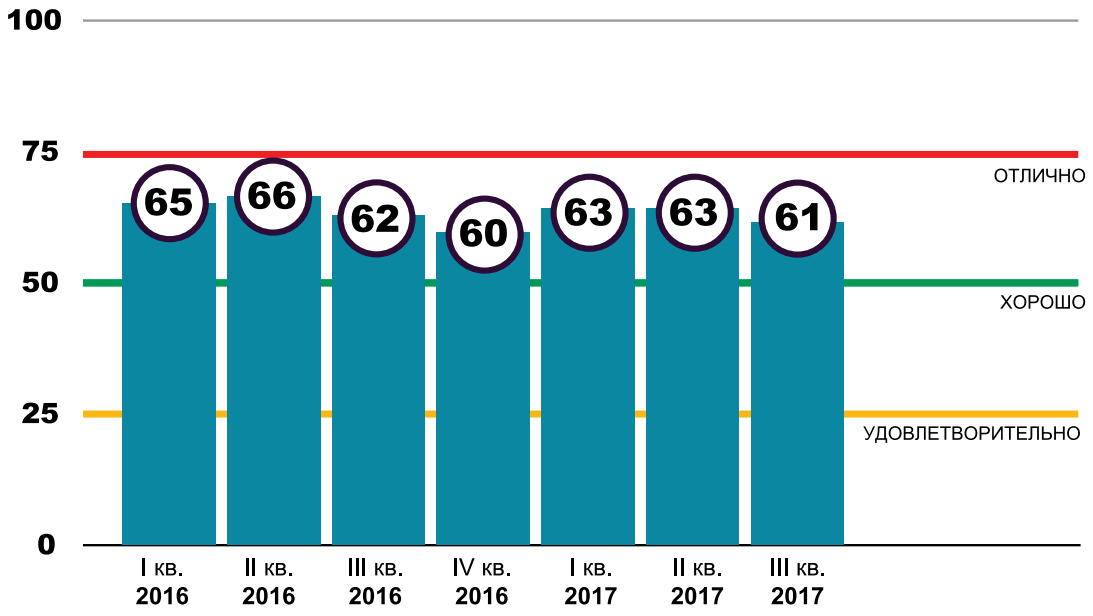
С 2016 года Индекс выходит 1 раз в квартал. Модификация формата проекта обусловлена опытом его реализации и изменениями, происходящими на рынке железнодорожных перевозок. Сбор мнений респондентов осуществляется путем анкетирования и интервьюирования, в исследовании принимают участие менеджеры высшего 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 III квартала 2017 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 61 балл. По сравнению с II кварталом 2017 года показатель уменьшился на 2 пункта.

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

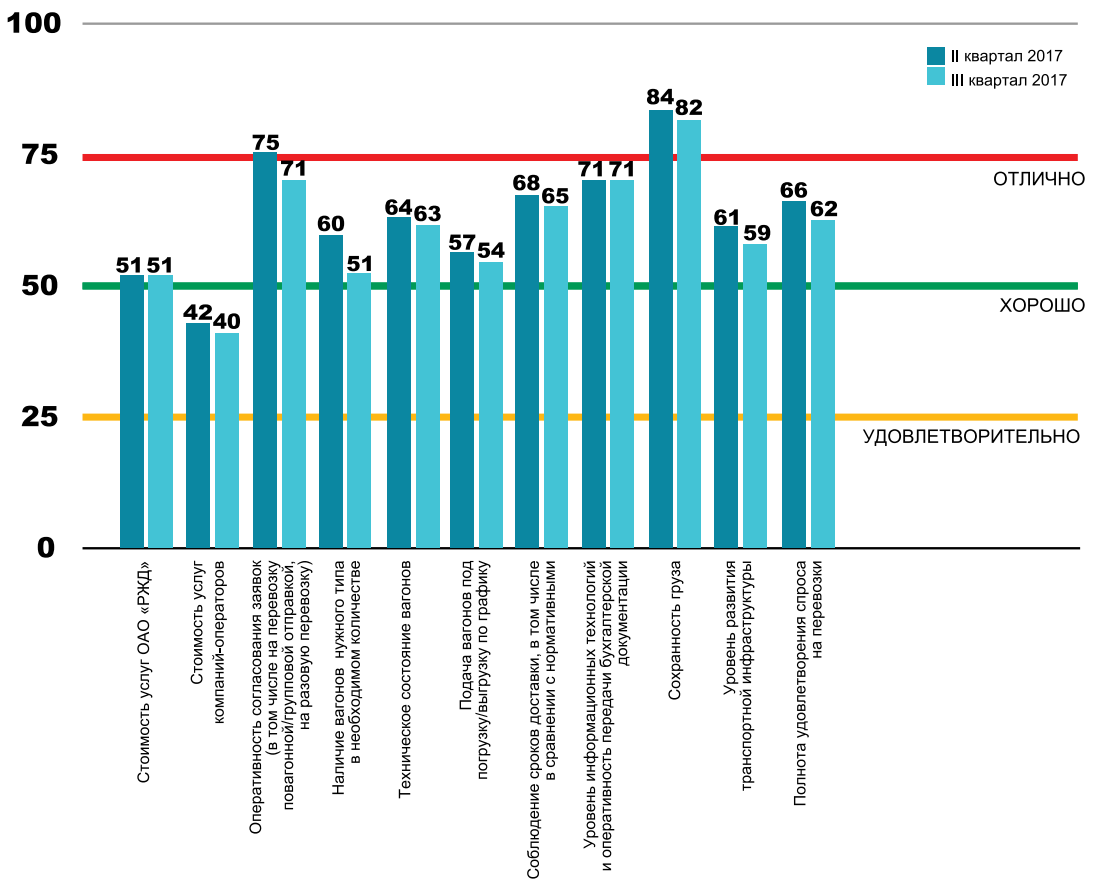
Значение обобщенного Индекса качества по отношению к предыдущему кварталу сократилось на 2 пункта, поскольку сразу по 9 из 11 критериев исследования респонденты значительно снизили свои оценки. Лишь два показателя – «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» остались без изменений.

Больше всего потерял критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (9 пунктов).

«Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» уменьшились на 4 пункта.

«Подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» сократились на 3 пункта.

«Стоимость услуг компаний-операторов», «сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» потеряли



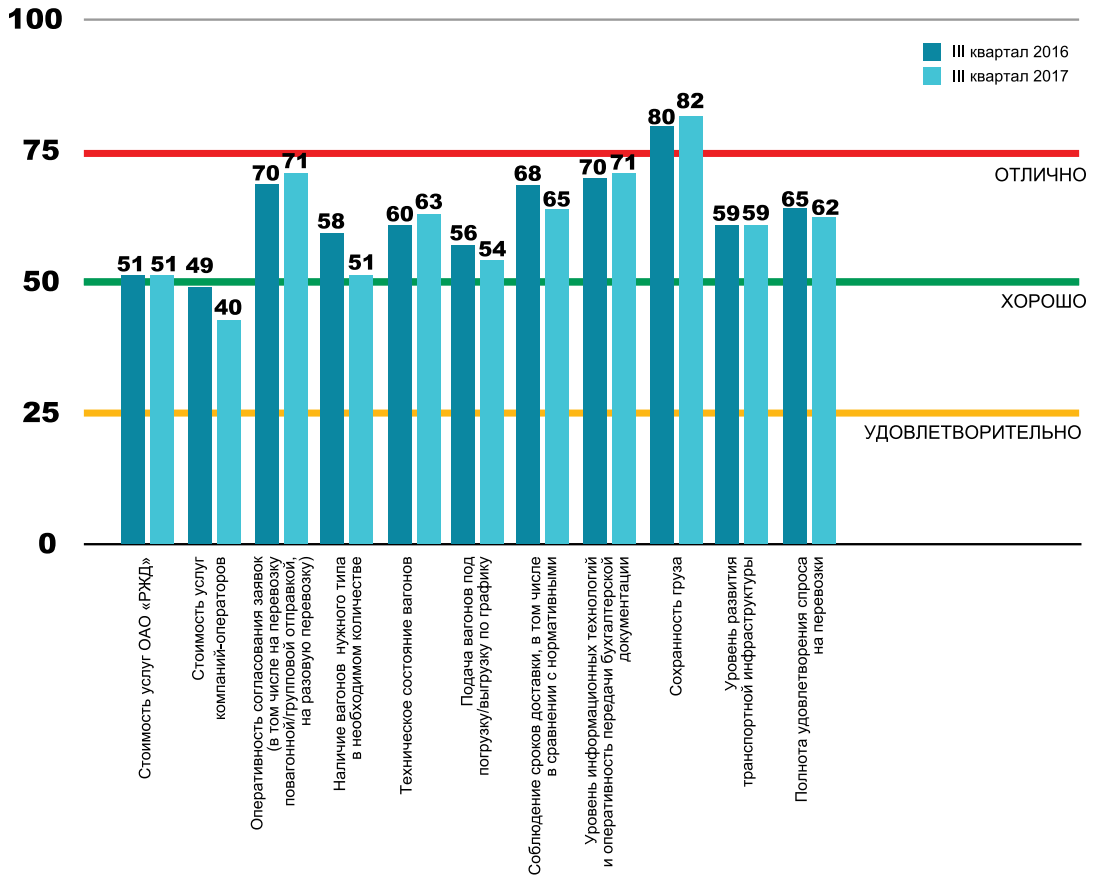
по 2 каждый, а «техническое состояние вагонов» недосчитался в III квартале 1 пункта по сравнению с предыдущим периодом.

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

Значение обобщенного Индекса качества сократилось по отношению к аналогичному кварталу 2016 года на 1 пункт. Однако при этом четыре критерия показали положительную динамику по отношению к результату III квартала 2016 года. Ими стали: «техническое состояние вагонов» (+3 пункта), «сохранность груза» (+2 пункта), «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» (+1 пункт) и «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» (+1 пункт).

Без изменений остались два критерия: «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Остальные показатели уменьшились, впрочем, достаточно большая амплитуда колебаний отмечена лишь по двум критериям: «стоимость услуг компаний-операторов» (сокращение на 9 пунктов) и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (минус 7 пунктов), что говорит об ухудшении ситуации с доступностью погрузочных ресурсов в III квартале текущего года



по сравнению с аналогичным периодом 2016-го, а ведь именно в то время большинство грузоотправителей стали испытывать сложности с отправкой продукции в связи с дефицитом вагонов и ростом ставок операторских компаний.

По другим показателям оценки варьировалось от минус 3 до минус 2 пункта. Так, «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» уменьшились на 3 пункта, «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 2 пункта.

Анализ интервью респондентов

В тройке лидеров по самым низким оценкам за отчетный период оказались такие ключевые для осуществления перевозки критерии, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». При этом все остальные показатели оценивались респондентами через призму трех вышеназванных, и даже если где-то фиксировались отдельные улучшения (например, сокращение отцепок в ТОР), то общее впечатление от услуги нивелировала одинаковая для всех проблема: где взять вагон, чтобы вывезти свой груз.

Несмотря на то, что само по себе балльное значение критерия «стоимость услуг ОАО «РЖД» одно из самых низких среди остальных показателей исследования, тем не менее он не только сохранил свое предыдущее значение, но и был оценен респондентами на 11 баллов выше, чем «стоимость услуг компаний-операторов». По словам участников исследования, во-первых, к ценам РЖД они в целом с начала года привыкли, а, во-вторых, по сравнению с динамикой ставок операторов они выглядят не просто приемлемо, а очень даже корректно. *«Здесь все как было, так и осталось, мы в целом довольны, поэтому ставим 80 баллов. Эти тарифы хотя бы не растут, в отличие от операторских»* * – таков вполне типичный комментарий респондента по данному вопросу.

Тариф ОАО «РЖД» регулируется государством, и, в частности, по щебню за последние 2 года он увеличился на 16%. Грузовладельцы из данного сегмента низкодоходных грузов считают такой рост нормальным и, по сути, в итоге его даже не заметили. Другое дело – вагонная составляющая, которая за эти же 2 года увеличилась в 5,5 раз. *«Операторы говорят нам: «А что такого? Рынок готов работать с такой премией, вот мы ее и собираем». Но вся премия целиком достается только оператору, являющемуся всего лишь одним из участников перевозочного процесса, а РЖД с этого не получает ни копейки,* – возмущается респондент. – *При этом понятие предельной цены никто не отменял, а у нас сегодня ряд операторских компаний диктуют цены уже за пределами разумного».*

По мнению отправителя, было бы целесообразным установить предельный уровень операторской ставки, чтобы он, например, был +15% к уровню Прейскуранта № 10-01. Этот уровень следует привязать к тарифному документу именно для того, чтобы эту премию можно было бы делить и РЖД также доставался бы свой кусок пирога. *«В итоге работал бы принцип распределения полезного эффекта. Вот сегодня, например, железнодорожный тариф по щебню на расстояние 1430 км по Прейскуранту 10-01 – 23,5 тыс. руб., а вагонная составляющая равна 38 тыс. руб. То есть разницу порядка 14,5 тыс. руб. можно было бы поделить между перевозчиком и оператором, если бы была установлена предельная планка ставки оператора,* – рассуждает респондент. – *Тогда картина была бы следующей: 30,5 тыс. руб. получил бы перевозчик за ж/д тариф и 30,7 тыс. руб. получил бы оператор — и заработали бы в итоге все. Возьмем 4170 км с Кузбасса. Это 49,5 тыс. руб. ж/д тариф и 66 тыс. руб. вагонная составляющая. Разницу между ними тоже можно было бы распределить пополам, и тогда РЖД получило бы не 49,5 тыс., а, например, 55 тыс.».*

Кстати, отправители уже готовятся к неизбежно грядущей индексации с января 2018 года, правда, пока у них нет никакой информации ни по надбавкам к индексации, ни по базовой ставке. *«Впрочем, рост на 4% мы переживем, и даже на 6%»,* – заметил один из респондентов. Тем не менее многие предпочитают готовиться к максимальному повышению тарифа по всем направлениям. *«У нас сейчас есть несколько версий, например, что в 2018 году введут надбавку на строительство путей и их содержание, таким образом, получится сразу две надбавки».*

Критерий «стоимость услуг компаний-операторов» показал самое низкое значение не только среди других показателей исследования, но и за все последние периоды 2016–2017 гг. В III квартале

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

общая оценка респондентов не превысила здесь отметки в 40 баллов. Как выразился один из участников исследования, операторы продолжают снимать сливки. Трейдеры низкодоходных грузов в своем сегменте рынка на III квартал прогнозировали стабилизацию или даже снижение ставок на предоставление полувагонов под строительные грузы с Украины и Белоруссии. Но по факту этого не произошло. *«Операторы бьют рекорды по ставкам, а мы вынуждены платить»,* – вздохнул отправитель. Он привел следующую краткую сводку по ценам в течение квартала: июль 2016 – июль 2017 г. – 16 тыс. руб./полувагон (груженый рейс) против 38 тыс. руб./пв соответственно, то есть рост практически в 2,5 раза. Август 2016 – август 2017 г. – 20 тыс. руб./пв и 40 тыс. руб./пв соответственно (рост в 2 раза). Последний месяц III квартала дал такие итоги: сентябрь 2016 г. – 22 тыс. руб./пв и сентябрь 2017 г. – 42 тыс. руб./пв, то есть рост по-прежнему почти вдвое. При этом в октябре 2017 года операторы уже предлагали подвижной состав по 50 тыс. руб./пв на груженый рейс. *«А разброс ставок, озвученных разными операторами, варьируется до 5 тыс. руб./пв в зависимости от собственника,* – продолжил респондент, – *разница выходит больше чем на 10%, что вызывает сомнения в обоснованном формировании ставки».*

Похожую тенденцию подтвердил и другой грузовладелец, оценивая очередные торги на бирже «Рэйл Коммерс». *«Там отмечены новые рекорды ставок на полувагоны. Это уже +98% к Прейскуранту 10-01, почти двойной тариф»,* – сообщил он и добавил, что всего было 10 лотов по 100 вагонов, но за день до окончания торгов лоты сократили вдвое и убрали часть станций, откуда можно грузить. В итоге ставка прыгнула с +30% до +90% к прейскуранту буквально в последние несколько минут.

Оценки респондентов варьируются и в зависимости от рода вагонов. Например, дефицита лесовозных платформ уже не наблюдается, плюс все накладывается на достаточно низкую грузовую базу. Поэтому операторы в данном сегменте перевозок может были бы и рады вслед за всеми повысить ставку, но понимают, что и при существующем уровне цен они не всегда обеспечены грузом. Достаточно спокойная ситуация с крытыми вагонами, наличие которых многие отправители оценивали в 100 баллов. Так что полувагоны по-прежнему остаются камнем преткновения. Отдельных отправителей спасает контракт зима-лето с ФГК. *«Не сказать, правда, чтобы он исполнялся, но все-таки какая-никакая поддержка,* – замечает респондент. – *Остальные потребности в полувагонах закрываем по договоренности с 3–6 собственниками, но они ориентируются на коммерческую ставку ФГК, и если эта компания сейчас дает +59% к Прейскуранту 10-01, то и другие стараются не отставать. Мало того, все как один высылают вагоны под уголь на ЗапСиб и держат там их порожними, а цены в таких условиях растут как на дрожжах».*

Надо сказать, что вопрос порожних рейсов из-под угля беспокоит практически всех отправителей, связанных с полувагонами. На их взгляд, тот факт, что сегодня созданы стимулы для порожнего пробега – большая ошибка. И, в частности, один из респондентов предложил свой вариант решения проблемы. По его мнению, пря-

мой порожний рейс из Кузбасса должен быть дорогим, а вот встраивание попутного вагона в чью-то логистику под любой груз должно поощряться. Для этого нужно создать такие стимулы, чтобы на расстояние, допустим, до 1 тыс. км было выгодно встроить вагон в чью-то логистику. *«По идее, надо делать не понижающий, а повышающий коэффициент на порожний пробег на дальнее расстояние, например на Дальний Восток, чтобы вагоны не ехали пустыми огромные перегоны,* – считает грузовладелец. – *Все знают, что там самая высокая премия для оператора, но нет никаких попутных загрузок. Если бы в ОАО «РЖД» хотели заработать, то в рамках тарифного коридора повысили бы стоимость порожнего пробега (например, на 10%). И это было бы верное маркетинговое решение. Кроме того, они могли бы участвовать в делении премии, потому что сегодня она достается только операторам, что неправильно».* Если бы возврат порожняка в Кузбасс не был бы столь дешевым, то ситуация складывалась бы иначе. *«С Северо-Запада можно доехать до Урала 4 тыс. км и там еще 2 тыс. км до Кузбасса. Эти перевозки можно было бы стимулировать так, чтобы отправка порожняка на 4 тыс. км была бы очень дорогой, на 3 тыс. км – дешевле, на 2 тыс. км – еще дешевле. Необходимо создать другой принцип работы порожнего вагона, и тогда оператор, который выехал порожним из порта, погрузился бы щебнем до Москвы, оттуда уехал бы на Михайловский рудник за рудой, а потом поехал бы в Кузбасс за углем,* – приводит пример респондент. – *И ехал бы большую часть пути груженым, а сумма порожних суток, даже с потерей в дороге, приносила бы ему повышение заработка».*

Пока же, подтверждают другие отправители, вагоны, с одной стороны, вроде и есть, но, в частности, под щебень их как бы и нет: *«Все собственники дружно смотрят на уголь, даже возвращаются из дальних рейсов порожняком, без обратной загрузки щебнем в РФ».*

Многие отправители рассчитывали, что ситуация с полувагонами за лето разрешится, но пока этого не произошло. Руководство Карельского региона ведет переговоры с ФАС и Минтрансом, отправители, в свою очередь, с ФГК, но все слышат привычный ответ: все под уголь. *«Однако поднимать эту тему все равно надо. Оператор стоит в начале логистической цепочки, и часто грузовладелец теряет доступ к услуге железнодорожного транспорта еще на старте,* – отмечает отправитель. – *Это же операторы придумали давать скидку на порожние вагоны. Например, СУЭК все равно, где зашита скидка, а операторам было важно сэкономить на порожняке – и сейчас в итоге каждый месяц с ОЖД сдается 66 тыс. порожних вагонов. На первом месте в этом пуле парк ФГК, на втором – «УГМК-Транс». Все идут порожними, включая казахские вагоны. И, кстати, все плюсы от работы, например, инновационных вагонов получили также только операторы, а РЖД, имея возможность принятия гибких решений, ими не пользуется».*

В сложившейся ситуации одним из выходов для грузовладельца остается приобретение собственного парка. Впрочем, некоторые щебеночные карьеры на Урале брали вагоны в аренду еще зимой. Однако большинство тех, кто раньше сдавал парк в аренду, вернули его себе обратно. Грузовладельцы, взявшие подвижной состав в аренду, например, у ФГК, сразу столкнулись с массой сложностей по отцепкам, ремонту, вагоны ходили плохо и все шло в минус. Тем не менее сейчас у таких предприятий все наладилось, по крайней мере за счет арендованных вагонов была снята масса других проблем. *«Все, у кого есть деньги, рассматривают варианты покупки/аренды вагонов,* – рас-

сказывает респондент. – *Ищут в основном дешевые, партиями в объеме не более 200 ед., причем б/у. Это как с автомобилем: задача найти поприличнее и подешевле. Потихоньку, конечно, покупают и новые, но крупных сделок пока на рынке нет».*

На фоне всего вышесказанного говорить об удовлетворении спроса грузовладельцев на перевозку довольно сложно. Рост погрузки на сети РЖД мог бы иметь совсем другие значения, если бы отправителям дали возможность погрузить и вывезти все запланированные объемы. *«В августе мы увезли примерно 40% от желаемого, а в сентябре дела складывались совсем плохо, вагоны подавались в объеме не более 15% от потребности»,* – отметил один из респондентов. При этом у грузоотправителя фактически нет выбора, потому что операторы ведут себя одинаково, предлагая одинаково высокие цены. *«Получается, что конкуренция, заложенная реформой, направлена не на повышение качества услуг, а идет по принципу, кто больше заработает,* – вздыхает отправитель. – *Если оператор кому-то предлагает вагон подешевле, то коллеги тут же ему говорят: ты зачем так дешево отдаешь свой ресурс? Поэтому один из главных вопросов сейчас, какую роль играет оператор в этой цепочке: ведь, с одной стороны, он участник рынка, а с другой – никаких обязательств у него нет: хочет – везет, не хочет – не везет».*

ВЫВОДЫ

Итоги III квартала свидетельствуют о системном ухудшении качества грузовых перевозок: из 11 показателей оценки ухудшились у девяти, не улучшился ни один, остались неизменными только два.

В тройке лидеров по самым низким оценкам оказались следующие критерии: «стоимость услуг ОАО «РЖД», «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве».

Драйвером падения качества стало серьезное снижение наличия вагонов, ставшее результатом ранее принятых регуляторных решений. Причем в целом с I квартала 2016 года показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» рухнул на 23 пункта. Аналогичное падение за данный период отмечено только по показателю «стоимость услуг компаний-операторов» (23 пункта с начала 2016 г.). Такое сочетание четко показывает хроническую проблему дефицита вагонов, что и привело к росту ставок на предоставление погрузочных ресурсов (по оценкам некоторых респондентов, в 5,5 раза).

Причиной как возвращения дефицита, так и роста ставок является не рыночная стихия, а действия регуляторов. Неупорядоченность теоретических представлений о работе рынка привело ряд отраслевых экспертов к двум опасным заблуждениям.

Первое из них заключалось в том, что нормальный рынок – это такой рынок, на котором спрос равен предложению. Например, если для перевозки грузов нужен 1 млн вагонов, то именно столько же вагонов и должно быть на сети железных дорог. А ведь именно наличие профицита парка является важнейшим залогом конкурен-

ции между операторами и поддержания ставок предоставления вагонов на низком уровне.

Второе заблуждение заключалось в том, что государство своим искусственным вмешательством может улучшить ситуацию. И государство, с подачи вагоностроителей, приняло ряд решений, цель которых была, во-первых, искусственно сократить парк вагонов, уменьшив срок их службы, а во-вторых, стимулировать тем самым закупку новых вагонов у вагоностроительных заводов, что позволит искусственно увеличить их загрузку. Так, была реализована идея запрета продления срока службы вагонов и начиная с января 2015 года парк грузовых вагонов начал сокращаться. В итоге на рынке вновь появился давно забытый дефицит подвижного состава.

В этих условиях оценки по срокам доставки, своевременности подачи вагонов, полноте удовлетворения спроса на перевозки неизбежно снижаются. Очевидно, что именно общий негативный настрой респондентов привел к уменьшению ими оценок по большинству показателей.

Пожалуй, только ОАО «РЖД» выступает неким стабилизатором уровня Индекса качества (не задавая, однако, положительной динамики) за счет неизменности оценок стоимости услуг компании и уровня предоставляемых информационных технологий.

Примечательно, что списание старых вагонов не привело к адекватному улучшению состояния эксплуатируемого парка. Так, по сравнению с соответствующим периодом прошлого года оценка наличия вагонов снижена на 7 баллов, а оценка технического состояния улучшена лишь на 3 балла. К предыдущему кварталу ухудшились оценки и наличия вагонов (на 9 баллов), и технического состояния (на 1 балл).

Значительное сокращение вагонного парка не привело к улучшению и оценок уровня развития инфраструктуры, они сохранились на уровне соответствующего периода прошлого года и снижены на 2 балла к предыдущему кварталу.

Таким образом, практика подтвердила мнение тех ученых и специалистов отрасли, которые считали необходимым не ликвидировать профицит вагонов, необходимый для качественного транспортного обслуживания, а просто дополнить его профицитом инфраструктуры.

Следует отметить, что сокращение парка ударило не по операторам, которых ранее нередко упрекали в безответственном наращивании количества вагонов в угоду собственным интересам, а по ОАО «РЖД», которое из-за дефицита подвижного состава недополучает в объемах перевозок, а соответственно и в доходах, по отечественным товаропроизводителям, чьи возможности выхода на рынок реализуются не полностью, а также по экономике страны в целом.

Дефицит полувагонов для перевозки ряда грузов, в частности щебня, дополнительно усугубляется тем, что традиционная «углецен-

тричность» работы железнодорожной отрасли распространилась теперь и на операторскую деятельность: порожние вагоны следуют под погрузку угля в Кузбасс нередко мимо попутного груза.

Вызывает настороженность и существенное, на 3 балла, снижение оценки соблюдения сроков доставки грузов. Отметим, что этот показатель опустился до минимальной отметки с начала 2016 года. Срочность доставки – один из ключевых показателей качества железнодорожных перевозок, и его ухудшение негативно сказывается на конкурентоспособности железнодорожной отрасли и усиливает уход грузов на автотранспорт.

Тревожным звонком является отмечаемое рядом респондентов учащение случаев воровства перевозимых грузов, то есть возвращение проблемы, острота которой была снята уже много лет назад.

Хотя произошедшее снижение качества грузовых перевозок нельзя считать критичным, сформировавшиеся негативные тенденции требуют скооперированной реакции всех участников рынка, чтобы не допустить дальнейшего ухудшения ситуации и возобновить рост качества транспортных услуг.