ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ
РЖД·ПАРТНЕР
WWW.RZD-PARTNER.RU

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

III квартал
2020

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.

Исследование проводится на основе репрезентативной выборки. В нем принимают участие более 100 компаний, представляющих различные отрасли промышленности и регионы.

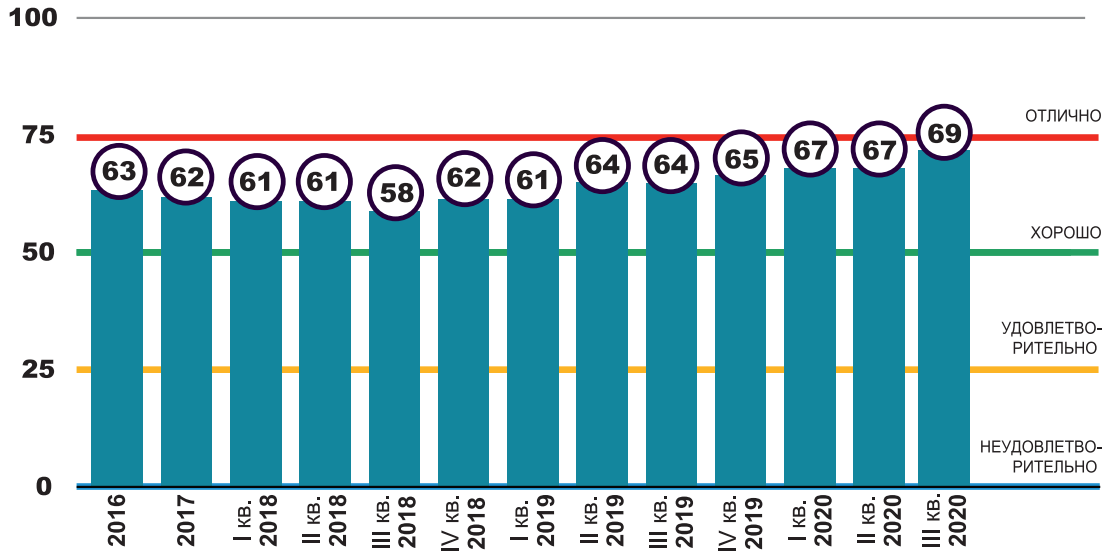
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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.

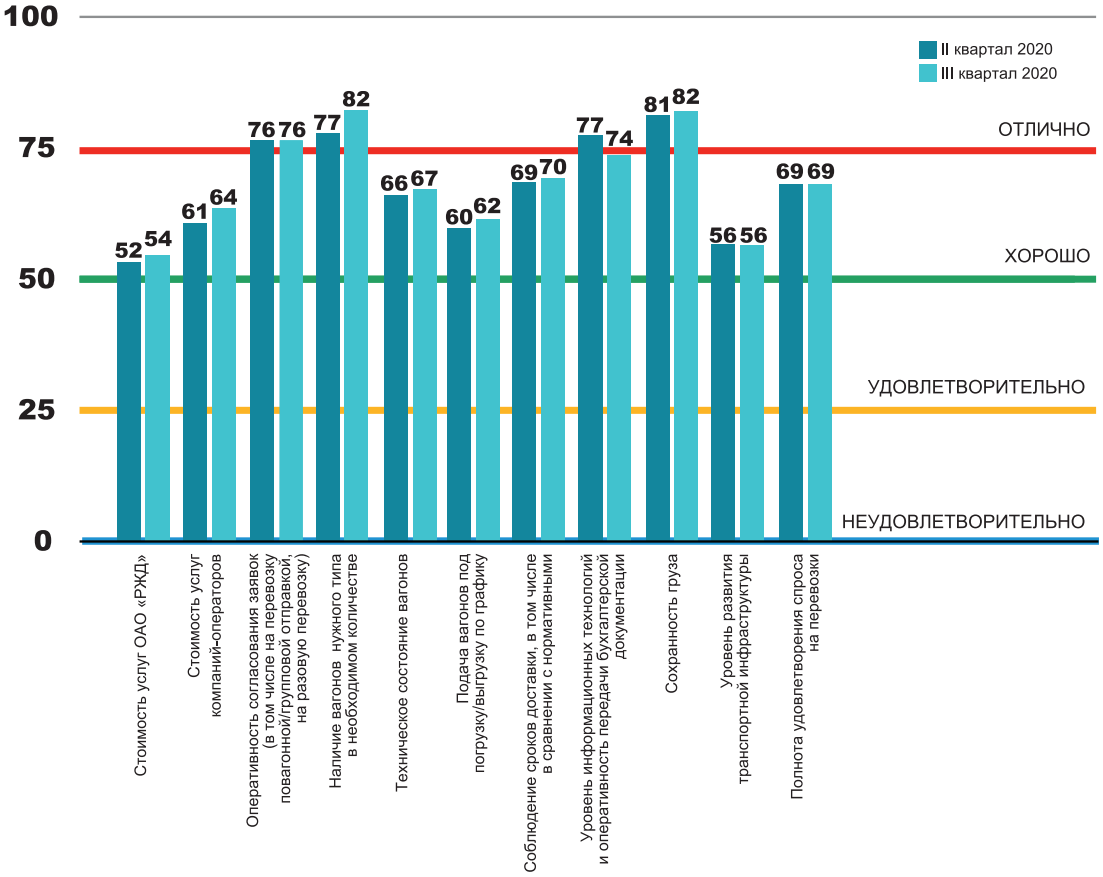
РЕЗЮМЕ

По итогам III квартала 2020 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 69 баллов. По сравнению с II кварталом 2020 года показатель вырос на 2 пункта.



Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2020 г. по сравнению с II кварталом 2020 г.

В III квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 2 пункта.



Что примечательно, большинство критериев (7) выросли в итоговых баллах.

Больше всего увеличился такой ключевой для грузоотправителей показатель, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», – сразу на 5 пунктов.

«Стоимость услуг компаний-операторов» прибавил 3 пункта, «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» выросли на 2 пункта каждый. Критерии «техническое состояние вагонов», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «сохранность груза» увеличились незначительно – всего на 1 пункт.

Три показателя – «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)», «уровень развития транспортной инфраструктуры» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – сохранили свое значение на уровне предыдущего квартала.

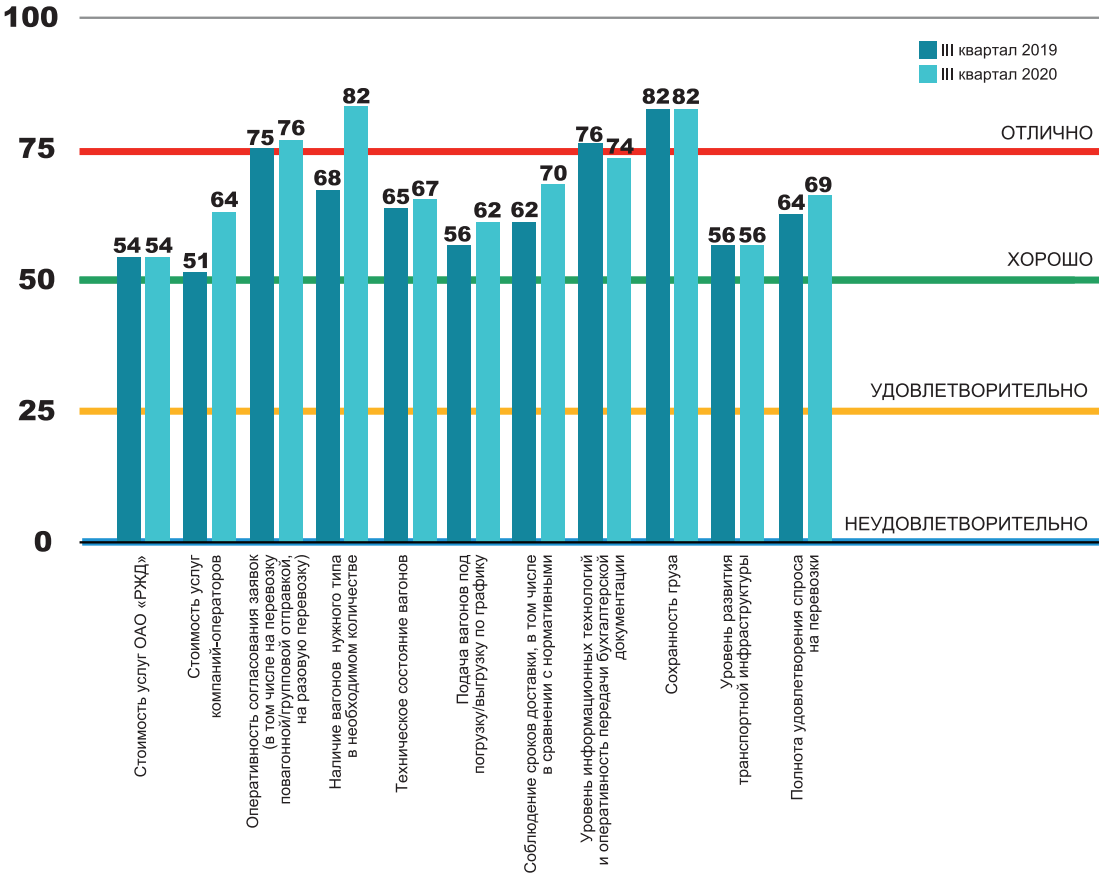
Единственным критерием исследования, который в глазах респондентов несколько ухудшил свои позиции, оказался «уровень ин-

формационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации». Он сократился на 3 пункта.

Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2020 г. по сравнению с III кварталом 2019 г.

По сравнению с III кварталом 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 5 пунктов.

Семь из 11 критериев исследования также показали положительную динамику, причем гораздо более красноречивую, чем в случае сравнения квартал к кварталу.



И лидером здесь ожидаемо стал критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», прибавивший 14 пунктов. «Стоимость услуг компаний-операторов» отстал он него не сильно, также значительно увеличившись, но уже на 13 пунктов.

Показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» продемонстрировал рост на 8 пунктов, «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 6, а «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – на 5.

Незначительно подросли такие критерии исследования, как «техническое состояние вагонов» и «оперативность согласования

заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)», – на 2 и 1 пункт соответственно.

Три показателя – «стоимость услуг ОАО «РЖД», «сохранность груза», «уровень развития транспортной инфраструктуры» – по сравнению с аналогичным периодом прошлого года остались при своих значениях.

Единственным критерием, ушедшим в минус, стал «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации». Он сократился на 2 пункта.

Анализ интервью респондентов

Оценка критерия «стоимость услуг ОАО «РЖД» уже пятый квартал подряд колеблется примерно на одинаковом (и достаточно высоком именно для данного показателя) уровне. Тарифы РЖД сохраняют свою стабильность, что в условиях волатильного рынка является крайне важным фактором для клиентов. Другое дело, что грузовладельцев уже сейчас крайне интересует вопрос о предстоящей индексации, а также о том, какие из предложенных ОАО «РЖД» тарифных мер получат свою реализацию на практике, тем более что пока все предполагаемые инициативы находятся в стадии обсуждения. (Напомним, что на сентябрьском совещании с крупнейшими грузоотправителями и пользователями услуг железнодорожного транспорта у генерального директора – председателя правления ОАО «РЖД» Олега Белозерова был озвучен ряд предложений холдинга по поводу внесения изменений в действующую тарифную сетку. В октябре были представлены дополнительные материалы по тарифным решениям, а сейчас пакет мер снова отправлен на доработку.) *«Нам пока о мерах РЖД по изменениям тарифов ничего не сообщали, но мы в курсе, что в нашем секторе перевозки продукции автомобилестроения ожидаются некие позитивные перемены» *,* – говорит респондент.

Действительно, дисбаланс по тарифам между первым и третьим тарифными классами слишком большой, что приводит к потерям перевозчика по транспортировке дорогих грузов.

«Нам была обещана скидка на код грузов «автомобили легковые», а также было сказано, что для всех, кто работает в этом сегменте, скидка будет доступна независимо от направлений и объемов грузоперевозки, – рассказывает отправитель. – *Наш сегмент для РЖД высокодоходный, и сокращение объемов (как на фоне пандемии, так и просто потому, что некоторые экспедиторы и логисты перешли на другие виды транспорта) очень заметно. Автоперевозчики предлагают несравнимо лучшие, чем РЖД, сроки доставки. До пандемии на фоне стабильных объемов и наши контракты были стабильны, договоры фиксировались на годы вперед. Теперь же все усложнилось. К тому же автопроизводители заключают договоры по логистике не на год, а на более длительный период (3–4 года), так как проведение тендеров и для них, и для подрядчиков – это очень сложная по трудозатратам и длительная процедура».*

Политика неясных решений РЖД, невыгодных сравнений с автоперевозчиками приводят к уходу грузов с железной дороги, а ОАО

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

«РЖД» начинает рассматриваться как непостоянный партнер. *«Мы тоже уже планируем купить несколько автовозовов, для того чтобы нивелировать те риски, которые постоянно возникают в этом непростом году»,* – резюмировал респондент.

Одним из позитивных моментов в III квартале (как, собственно, и в предыдущих) является уровень ставок операторских компаний. И здесь показатель вновь продемонстрировал рекордное значение за пятилетку. Примечательно, что данный критерий планомерно растет с конца 2018 года. Даже несмотря на то, что уровень снижения ставок неодинаков, факт остается фактом. Уже в II квартале представитель сегмента лесной промышленности отмечал, что рынок оператора перешел наконец в рынок грузовладельца, но в III квартале он поднял оценку по данному критерию еще выше, так как сейчас можно привлечь платформы по комфортной ставке даже со спота. *«Мы находимся в диапазоне 1–1,3 тыс. руб. за лесную платформу в сутки, и пока нас все устраивает»,* – добавил он.

«Ситуация хорошая: если тариф, по сути, зафиксирован, то можно смело браться за долгосрочные проекты. Цены никто не поднял, поэтому условия для работы я считаю идеальными», – подтвердил и представитель сегмента строительных материалов.

Хотя разброс по ставкам на полувагоны довольно большой по разным направлениям. Со Свердловской дороги на Запсиб, например, она минимальная, а если везти на север, то разница будет огромной, приводит пример респондент. Если же ставки усреднить, то выйдет 450–500 руб. в сутки за полувагон на щебенку.

Правда, немного иная ситуация со специализированными вагонами, которых на сети не такое большое количество. Здесь снижение ставок идет непропорционально рынку, по мнению респондентов, операторы не успевают за ситуацией. Объемы производства идут в минус активнее, чем цены на предоставление вагонов.

Не всегда можно найти и крытые вагоны по приемлемой цене. *«К примеру, на Московской дороге операторы ставку завышают, и в течение III квартала крытый подвижной состав предоставлялся по ставке плюс 5–10% к Прейскуранту № 10-01, а, скажем, по Северо-Кавказской ставку дают ниже, уже минус 5–10%»,* – рассказывает отправитель.

Однако получить вагон – это еще полдела, ведь он должен беспрепятственно доехать до адресата. А вот с этим не все гладко. Постоянные отцепки в ТОР по-прежнему являются головной болью отправителей. Причины самые разные, но по статистике отцепок традиционно лидирует колесо, которое само по себе вызывает сложности с поисками подходящей стоимости.

«К аналогичному периоду прошлого года и к II кварталу текущего рост отцепок на уровне плюс 10–20%. Если бы это касалось банального набора причин, по которым обычно происходят отцепки, то еще куда бы ни шло, но то, что отцепки идут в основном из-за колес (а это самый дорогостоящий элемент вагона), – крайне неприятно», – говорит респондент.

С другой стороны, отцеплять по самой дорогостоящей запчасти и соответственно дорогостоящему ремонту – это логич-

но для отцепщиков, рассуждает он. Кроме того, ограничения по коронавирусу не сняты и не у всех хватает ресурсов и возможностей для выезда на место отцепки, поэтому грузовладельцы требуют фото и акты. *«У вагонников работы тоже прибавилось, и еще за каждый случай надо бороться, доказывая, что ты не дурак. Поэтому оценку здесь снижаем на 10 баллов»,* – сообщил респондент.

Владельцы автомобилевозов также подтвердили, что объемы брака значительно выросли. *«Если сравнить количество перевезенных вагонов и сколько из них забраковали, то это как минимум 30% потерь. А иногда доходит и до 50%»,* – подсчитал отправитель и тоже снизил оценку по данному критерию, так как на каждые 100 погруженных вагонов – 30 и более отцепок по самым различным причинам (как по колесам, так и по кузову).

Кстати, ломаются и совсем новые вагоны, в частности полувагоны с улучшенными технико-экономическими характеристиками, в основном производства УВЗ, что несколько шокирует отправителей. *«Мы все-таки надеялись, что столь дорогостоящая смена парка приведет и к росту качества подвижного состава, но на практике выходит, что все не так,* – делится респондент. – *Все-таки создание искусственного спроса плохо для всех, и для вагоностроителей тоже. Они же таким образом сами себе на хвост наступают, а самое печальное, что улучшения качества на длительный период, столь громко обещанное всем, не получается».*

Тем не менее, несмотря на критические высказывания респондентов, состояние парка в целом пока остается удовлетворительным, поэтому балльная оценка критерия «техническое состояние вагонов» даже прибавила 1 пункт.

Такой показатель, как «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», также вырос на 1 пункт. (Ранее аналогичное количество баллов наблюдалось лишь в конце 2016 г.) Сеть действительно стала свободнее, поскольку объем перевозимых грузов заметно уменьшился.

Часть отправителей подняли здесь свои оценки, объясняя это тем, что в сторону Восточного полигона дело сдвинулось в лучшую сторону. *«Но эта ситуация глубже, чем кажется, так как связана с несвоевременным приемом к грузоперевозке и разрывом в учете погрузки,* – замечает отправитель. – *Я послал уведомление, у меня все же отгружено, а железная дорога считает отправку лишь с момента оформления документов».*

По его мнению, Устав железнодорожного транспорта содержит некий правовой вакуум, так как там все по старинке заточено не под приватный парк, а под вагоны в собственности РЖД. *«Такого понятия, как задержка вагона между погрузкой и оформлением, попросту нет, а фактически это есть. Пока этот разрыв в законодательстве играет на пользу РЖД»,* – говорит респондент.

Вот и получается, что часть грузов продолжают свой отток на автотранспорт, так как перевозчики предлагают намного лучшие условия. Причем дело здесь не всегда в цене, а именно – в скорости доставки. Разница в сроках может быть более чем в 2 раза.

«В нашем случае автотранспортом выходит почти в 2 раза дороже, так как расстояния перевозки доходят до 8 тыс. км, но престиж предприятия для нас важнее денег, – делит-

ся респондент. – *Мы даже в ущерб себе стараемся конкурировать и держать данное покупателю слово. А когда обращаешься в РЖД, говоришь, что клиент выставил нам штраф за опоздание, и спрашиваешь: могу ли я вам переправить эту претензию? Ответ: нет, не можешь. А договор подписывали, и обещания, данные в нем, предполагали сдержать, а штраф в итоге плачу я».*

Кстати, лишь 1 из 11 критериев в III квартале уменьшил свое значение по сравнению с предыдущим периодом. Это «уровень информационных технологий и передача бухгалтерской документации». В рассматриваемом периоде отправители говорили в основном о переходе на новую платформу системы ЭТРАН, и ее оценки здесь были довольно противоречивыми. Были комментарии и о разработке личного кабинета. Причем, как отметили некоторые респонденты, их замечания в ТЦФТО все-таки принимают во внимание. *«Нам сообщили, что те проблемы, которые мы нашли в разработке личного кабинета в II квартале, устранены. Я пока не успел проверить, но сам факт, что сообщают об улучшениях, приятен»,* – говорит отправитель.

Правда, все улучшения происходят достаточно медленно. *«В I квартале говорили о том, что работы по созданию личного кабинета вроде бы начались, но они застопорились в II и III кварталах,* – приводит пример респондент. – *В целом какой-то прогресс есть, но он движется отнюдь не с той скоростью, как хотелось бы».* Он также добавил, что в части озвученной проблематики по организации ЭДО реакция от ТЦФТО есть. *«Нам обещают все наладить. Но поскольку реальное воплощение запаздывает, то оценку пока повышать не будем»,* – резюмировал участник исследования.

Впрочем, некоторым отправителям ЭДО до сих пор так и недоступен. *«Все равно приходится лично ездить в Москву с документами. А тут вторая волна коронавируса, новые ограничения – и как хочешь, так и живи»,* – сетует респондент.

ЭДО действительно удобен, особенно при взаимодействии с налоговой службой, говорит грузовладелец. *«При ЭДО есть универсальный передаточный документ, так называемый УПД, куда входит акт и счет-фактура, а в РЖД хотят, чтобы акт проходил через ЭТРАН, а счет-фактура – через оператора ЭДО,* – рассказывает он. – *Однако ЭТРАН не является главенствующей системой для налоговой инспекции, это внутренняя система РЖД, в нее не могут войти независимые операторы ЭДО, зарегистрированные в ФНС. Мы сказали, что не будем получать акты через ЭТРАН, и попросили проводить их так же, как все остальные организации делают через ЭДО».*

Участник исследования добавил, что в ЦФТО обещали все настроить, но пока этого не произошло. Зато вернули срок хранения накладных в 3 месяца (ранее бесплатный период составлял всего 1 месяц), но гарантии, что опять внезапно его не изменят, никто не дает. *«У операторов ЭДО, зарегистрированных в ФНС, такого, конечно, нет, там все документы хранятся в постоянном открытом доступе. Пусть в ЭТРАН будет только то, что фиксируется документами между клиентом и РЖД, а все, что идет в зачет налоговой, должно оформляться по правилам»,* – высказывает пожелание отправитель.

Отдельные препятствия, с которыми столкнулись грузоотправители, в итоге не могли не отразиться на балльной оценке критерия «полнота удовлетворения спроса на перевозки», поэтому он и остался при своем предыдущем значении. Ситуация на рынке

пока остается крайне зыбкой, наметившаяся стабильность, о которой говорили некоторые отправители, относится, скорее, не к улучшению, а к сохранению существующего положения дел, однако уверенности в завтрашнем дне нет ни у кого.

Не добавляют оптимизма и странные инициативы на отдельных железных дорогах. Здесь можно привести в пример историю, связанную с весовыми нормами лесных грузов и процедурой их взвешивания, которую буквально навязывало руководство ОЖД грузоотправителям на незаконных, на их взгляд, основаниях. Несмотря на то, что в итоге все разрешилось благополучно (в середине октября 2020 г. телеграмма РЖД отменила ранее выставленные требования) и все пока встало на свои места, осадок, как говорится, остался.

Приведем рассказ одного из респондентов: *«В выпущенной на ОЖД телеграмме было написано, что у тех грузоотправителей, которые не установят у себя весы либо не заключат договор по взвешиванию с РЖД, с 1 ноября грузы к перевозке приниматься не будут. А ведь у нас не один или два терминала, а целых 11, откуда производится отгрузка, и еще порядка 80 малых грузоотправителей, у которых идет закупка. Самые дешевые весы в виде накладных устройств, которые ставятся на рельсы, стоят 1,5 млн руб. – и конечно, ни у кого в бюджете такие цифры не закладывались».*

При этом масса древесины, взвешенная в точке отправления и прибытия или в точке контроля, может отличаться от предыдущего значения на 10%. Объективно это зависит от погоды и влажности воздуха, так как лес – груз пористый и может набрать воду или, наоборот, высохнуть в открытом подвижном составе. Но грузовладелец должен заявить и таможне и железнодорожникам достоверную массу.

«То есть сначала заявить подачу локомотива РЖД, который работает по какому угодно графику, но не тогда, когда мне надо, взвесить вагон, потом идти взвешиваться к таможенникам, а масса в точке контроля не совпадет, потому что груз между железнодорожниками и таможенниками находился под открытым небом и намокал (или высыхал)», – продолжает рассказывать респондент. Важно и то, что это требование ни на что не влияет: грузоподъемность вагона не превышена, поэтому инфраструктура не страдает, на тариф вес также не влияет, как и на таможенные пошлины.

«Выходит, что надо только выполнить чужую дурацкую волю, не имеющую ни логики, ни смысла, и заплатить кому-то ни за что денежный штраф. Проблема в том, что в РЖД одна логика, в таможне другая, а несчастный грузоотправитель пытается угодить и тому и другому и наконец-то поехать. Я даже не могу представить, что чувствуют те грузовладельцы, которые все-таки уже успели купить и установить весы», – резюмировал он.

ВЫВОДЫ

В III квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества достигло максимального за последние 5 лет уровня. На максимуме оказались и значения всех компонентов Индекса качества, за исключением трех («уровень информационных технологий и опера-

тивность передачи бухгалтерской документации», «сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры»).

Традиционно III квартал – период некоторого снижения оценок. Основная причина носит сезонный характер: летний пик пассажирских перевозок ведет к съему грузовых поездов, а следовательно – замедлению доставки, снижению возможностей по полному и своевременному удовлетворению спроса по объему и качеству. Добавляет проблем рост спроса на грузовые перевозки. И срабатывает правило: перевозя много, сложно перевозить качественно. Так, в 2016 году в III квартале Индекс просел на 4 пункта к предыдущему кварталу и составил 62 балла, в 2017-м – снизился на 2 балла (61 балл), в 2018-м – упал на 3 пункта (58 баллов) и только в 2019-м III квартал был отмечен сохранением ранее достигнутого уровня (64 балла). На этом фоне изменение Индекса в 2020 году (рост на 2 пункта, 69 баллов) представляется нетипичным. Причина очевидна: пандемия коронавируса и связанное с ней сокращение деловой активности. Весьма существенным является спад объемов пассажирских перевозок. На железнодорожном транспорте он не так велик, как, например, на воздушном или внутреннем водном (в отдельные месяцы рассматриваемого квартала – до 50% и более), но также колеблется в интервале 12–25%. Грузовые перевозки показали менее значительный спад. Если в июле было перевезено 103,8 млн т (в июне 2019 г. – 108,1 млн т), то уже в августе ситуация стала выправляться – 108,1 млн т (2019 г. – 109 млн т), сентябрь сохранил тенденцию – 105,3 млн т (2019 г. – 106 млн т).

Следствием стало появление некоторого резерва перевозочных мощностей, что хорошо видно по соответствующим показателям в структуре Индекса: наличие вагонов – 82 балла (+5), подача вагонов по графику – 62 балла (+2), соблюдение сроков доставки – 70 баллов (+1, рост небольшой, но это рекордное значение за последние 4 года).

Главным драйвером повышения Индекса качества стало улучшение оценок двух взаимосвязанных параметров – «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «стоимость услуг компаний-операторов», – закономерно произошедшее в условиях возросшего количества вагонов и невысокого уровня спроса на перевозки. Причем если 3 года назад показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» был среди аутсайдеров, то теперь он (наряду с показателем «сохранность груза») превратился в лидера рейтинга.

Оценка респондентами уровня цен операторов вполне коррелирует с понижательной динамикой ставок на предоставление, например, полувагонов, наблюдаемой и весь 2019 год, и три квартала 2020-го. Абсолютные значения несколько различаются, но тенденция и динамика у всех совпадают. Например, по данным сайта «Промышленные грузы», величина ставки аренды полувагона составляла около 1,9–2 тыс. руб. за вагон в сутки в начале 2019 года, затем снизилась до 1,7–1,8 тыс. руб. в III квартале 2019-го,

а потом стала падать более стремительно на фоне увеличивающегося профицита вагонов и достигла в своем падении значений 750–800 руб. в III квартале 2020 года. Это средние ставки, на отдельных направлениях они могут быть как выше, так и ниже, иногда разброс максимального и минимального значений составляет, по данным респондентов, до 20–25%, но в целом в качестве среднерыночного уровня называется от минус 5% до минус 24%. Впрочем, респонденты отмечают, что такое сокращение характерно прежде всего для рынков универсального подвижного состава.

Понижательная динамика ставок, в свою очередь, сильно коррелирует с динамикой профицита. Как минимум по нескольким из существующих на рынке методикам профицит полувагонов в апреле – августе 2020 года был выше, чем в течение 2019-го и, судя по всему, именно это, наряду со спадом погрузки, повлияло на динамику ставок.

Если исходить из гипотезы, что ставки зависят от профицита с небольшим лагом (примерно в 3 месяца), и учитывать то, что величина профицита перестала расти, можно предположить, что падение ставок ниже уровня III квартала в IV квартале не произойдет. С другой стороны, ряд прогнозов, опубликованных в последнее время и построенных на ожиданиях участников рынка относительно закупки новых вагонов и динамики списания, предполагают, что в 2021 году величина профицита немного вырастет и лишь затем, в 2022–2026 гг., вновь будет снижаться.

В этом случае, возможно, нынешние ставки не будут увеличиваться не только до конца 2020 года, но и значительную часть 2021-го, что, конечно, будет болезненно для операторов подвижного состава. Единственное, что сможет смягчить эту тенденцию, – это восстановление погрузки до докризисных уровней, но этот параметр в нынешних условиях ожидания второй волны пандемии и возможных ограничений, слишком непредсказуемый.

Следствием снижения погрузки на фоне более высокого, чем в 2019 году, профицита стал рост среди респондентов удовлетворенности «наличием вагонов нужного типа в необходимом количестве», причем это касается не только полувагонов, но в целом всех родов подвижного состава.

Однако трендом будущего будет увеличение спроса не столько на универсальный, сколько на специализированный подвижной состав, и это немного изменит структуру производства грузовых вагонов.

Оценки показателей «техническое состояние вагонов» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», на которые также объективно влияет наличие вагонов, возросли в существенно меньшей степени, и их значения значительно уступают оценке наличия вагонов. Это свидетельствует о том, что экстенсивные возможности для улучшения обеспечения грузоотправителей погрузочными ресурсами исчерпаны, необходимо фокусировать вни-

мание на улучшении технического состояния вагонного парка и его использования.

При этом рост оценок респондентами технического состояния парка вполне соответствует показателям среднего возраста грузового вагона, который и в конце 2019-го и в сентябре 2020 года находился на отметке примерно 12 лет. По отдельным родам подвижного состава возраст неодинаков: полувагоны несколько моложе (9 лет), крытые – постарше (около 15 лет), но в целом парк существенно омолодился за последние 5 лет, что также внесло свою лепту в улучшение этого показателя.

Инфраструктурное развитие грузоотправителями оценивается по-прежнему невысоко, причем эта оценка осталась на уровне не только предыдущего квартала, но и соответствующего квартала прошлого года, не увеличившись даже в условиях снижения интенсивности спроса на перевозки. Это свидетельствует о приоритетном значении развития железнодорожной инфраструктуры, являющегося необходимым условием обеспечения высокого качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом.

Некоторое снижение оценки показателя «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» по сравнению как с предшествующим кварталом, так и с соответствующим периодом прошлого года связано с переходом к новой платформе ЭТРАН. Хотя новая платформа открывает и новые возможности перед пользователями, как и ко всему новому, к ней требуется определенная адаптация. Можно ожидать, что после того, как эта адаптация произойдет, оценка данного показателя восстановится. Впрочем, и сейчас, несмотря на некоторое снижение, его уровень довольно высок.

В целом следует отметить, что в условиях снижения интенсивности спроса на перевозки железнодорожным компаниям удалось повысить качество услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом. Это чрезвычайно важно в период спада, когда конкуренция за грузы возрастает. Весьма желательным было бы создать при этом основу повышения конкурентоспособности железнодорожного транспорта и в перспективе – восстановления спроса на перевозки.