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

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

I 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).

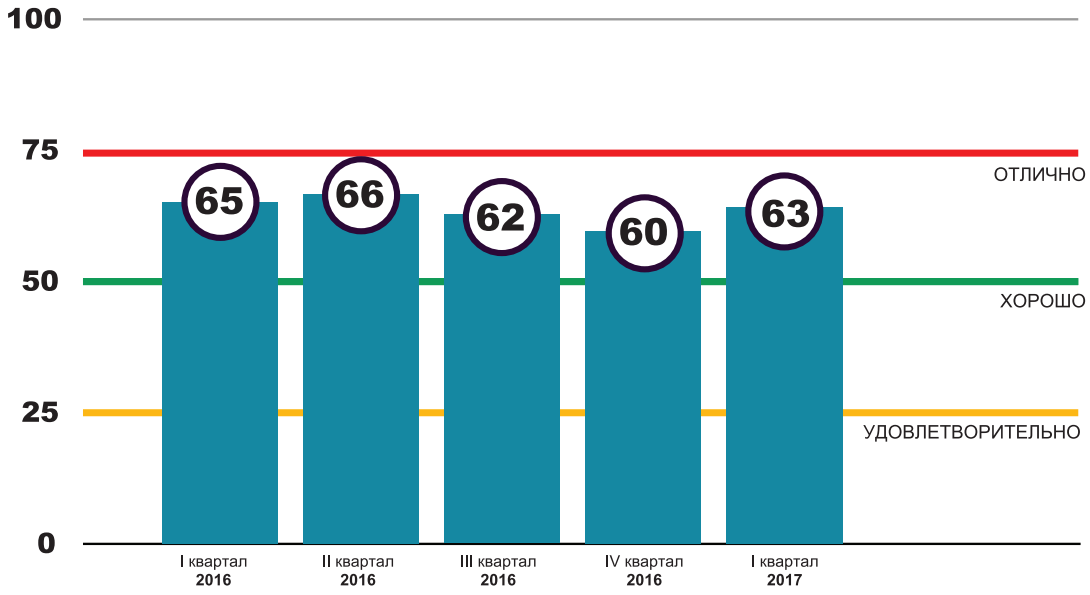
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 I квартала 2017 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 63 балла. По сравнению с IV кварталом 2016 года показатель вырос на 3 пункта.



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

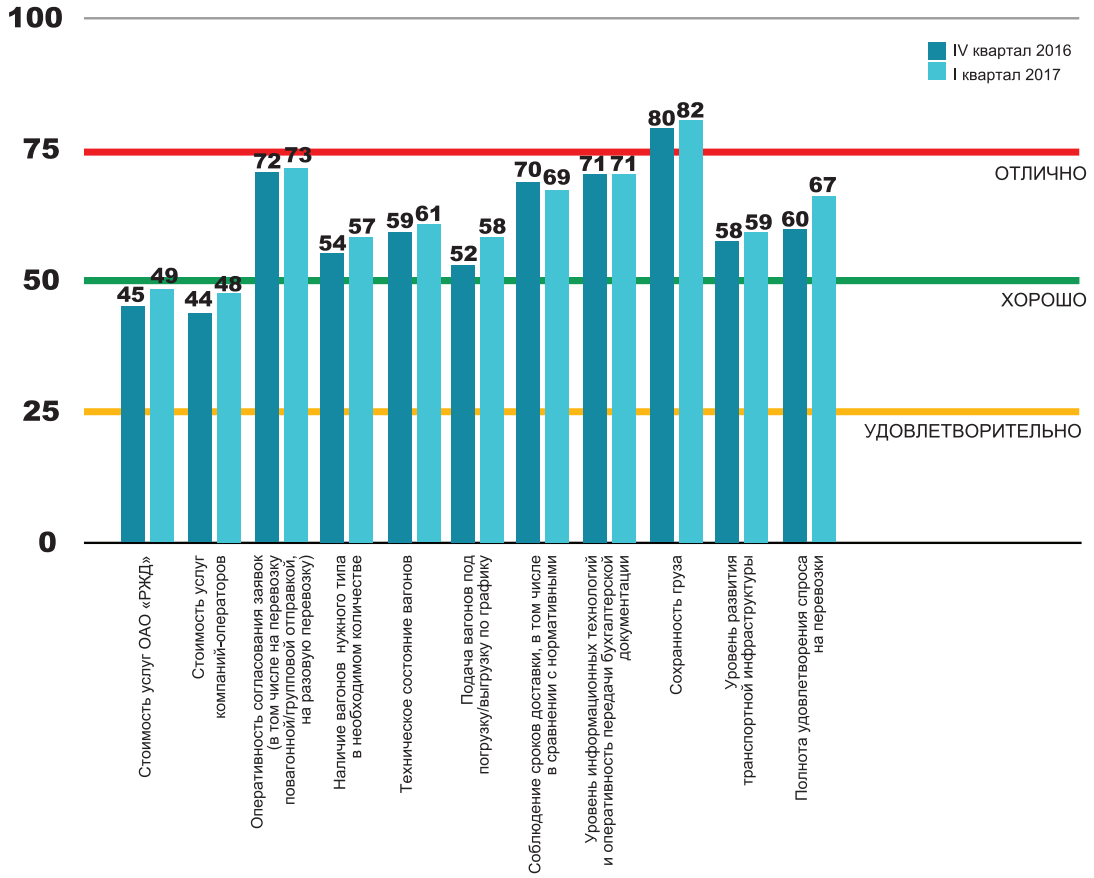
Увеличение значения обобщенного Индекса качества связано с положительной динамикой оценок по большинству его составляющих. В частности, наибольший рост наблюдался по таким ключевым для грузоотправителей критериям, как:

– «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (на 7 пунктов);
– «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» (на 6 пунктов);
– «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 4 пункта);
– «стоимость услуг компаний-операторов» (на 4 пункта);
– «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 3 пункта).

Незначительно набрали в весе следующие критерии:

– «техническое состояние вагонов» (на 2 пункта);
– «сохранность груза» (на 2 пункта);
– «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» (на 1 пункт);
– «уровень развития транспортной инфраструктуры» (на 1 пункт).

Сохранила свое значение оценка респондентов «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации».



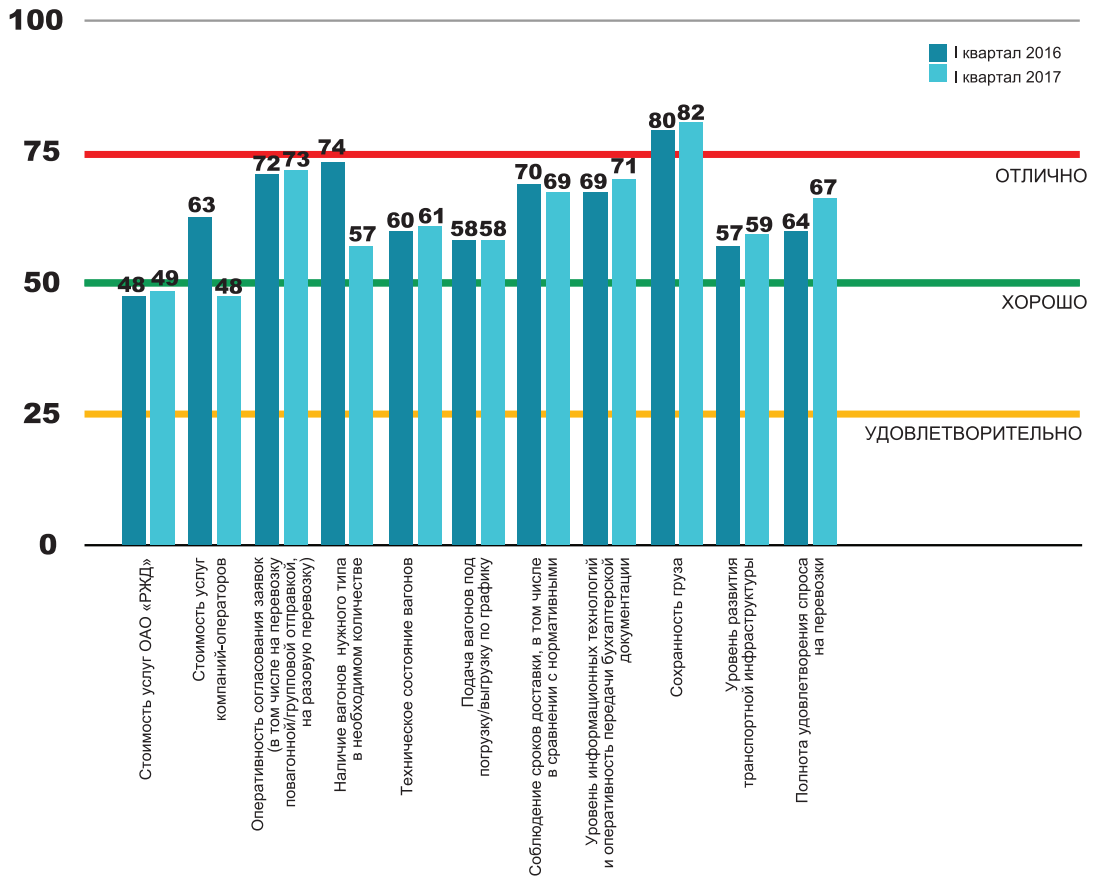
Уменьшился в I квартале только один показатель – «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» (на 1 пункт).

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

Большинство критериев исследования в I квартале 2017 года не продемонстрировали особо примечательной динамики по отношению к аналогичному периоду.

Амплитуда колебаний находилась в пределах 1–3 пунктов: «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (+3 пункта); «сохранность груза», «уровень развития транспортной инфраструктуры», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – увеличение на 2 пункта; «стоимость услуг ОАО «РЖД», «техническое состояние вагонов», «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» – возрос на 1 пункт.

Сохранил свое значение такой критерий, как «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», и незначительно уменьшился показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными».



Однако два критерия Индекса качества не просто продемонстрировали явное изменение в оценках респондентов, а практически обвалились по сравнению с началом прошлого года. Это «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (падение на 17 пунктов) и «стоимость услуг компаний-операторов» (сокращение на 15 пунктов) – что вполне объяснимо с учетом последних тенденций на рынке транспортных услуг, связанных с дефицитом универсального парка и ростом ставок операторов на предоставление погрузочных ресурсов.

Общее значение Индекса качества уменьшилось на 2 пункта.

Анализ интервью респондентов

Прежде всего стоит отметить, что несмотря на обилие критических высказываний лично опрошенных респондентов итоговый показатель неожиданно прибавил, как собственно и 9 из 11 критериев. Однако нужно учесть так называемый эффект низкой базы, поскольку в предыдущем квартале оценки по большинству критериев были значительно снижены по отношению к III кварталу 2016 года. Если же рассматривать не динамику оценок, а само значение балльного показателя, то картина станет не столь радужной. Так, примерные величины значений в прошлом году уже имели место быть, только это фиксировалось по результатам III квартала, в самый разгар работы на сети РЖД. И тот факт, что первые меся-

цы 2017 года в оценках респондентов во многом аналогичны, является тревожным сигналом о существующих рисках с наступлением летних месяцев.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года индексация тарифов РЖД в 2017-м особого позитива грузовладельцам не прибавила, хотя фактически на стоимость перевозки повлияла не столь заметно. Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» набрал в I квартале всего 49 баллов – против 48 в аналогичном периоде прошлого года: такая реакция респондентов сразу же после очередной индексации традиционна. Однако главная претензия в этом году сводилась, скорее, к затянутому периоду неопределенности. Практически все грузовладельцы о точном размере индексации тарифов узнали лишь в конце декабря. С недоверием отнеслись и к ее размеру: *«Понятно, что добавленные 2% на капремонт инфраструктуры в составе 6% – это такой благовидный предлог сбора денег с клиентов, так как пока неясно, как именно это все будет контролироваться» *.*

(Напомним, что доплата была предложена Советом потребителей по вопросам деятельности ОАО «РЖД» в конце 2016 г. и изначально называлась надбавкой за скорость. Однако в итоге ее решили потратить на капремонт и ввести только на год, не включая в базу тарифа. – Прим. ред.) Долго тянулась и интрига с максимальным уровнем экспортных надбавок к железнодорожным тарифам, который с 13,4% был снижен до 10%. Однако, по словам участников исследования, к индексации были морально готовы все. Бюджеты отправители верстали еще осенью 2016 года, закладывая в них некий прогноз. Но, как говорится, осадок остался. *«Каждый год нам пытаются объявить, что тарифы будут повышаться планово, и каждый год этого не происходит»,* – отмечает один из респондентов. Хотя 6% намного лучше, чем 9% в 2016 году, соглашаются интервьюируемые.

Основным неприятным моментом в итоге стал вовсе не тариф РЖД, а ставки операторов. Причем, как отметили сразу несколько респондентов, подобного стремительного взлета уже давно никто не припомнит. (Кстати, в I квартале 2017 г. сводная оценка составила 48 баллов – против 44 баллов в IV кв. и 49 баллов в III кв. 2016 г.) Судя по всему, операторы активно взялись отыгрывать тощие годы, за которые с сети ушло около 200 тыс. вагонов.

Рост цен на предоставление подвижного состава в зависимости от рыночного сегмента (а больше всего не повезло строительному сектору) составил с конца 2016-го (кстати, это был первый год в истории, когда ставка не упала ниже нуля по отношению к прейскуранту в декабре) 20–30%. *«В конце 2016 года средняя ставка была +15–20% к Прейскуранту № 10-01. На сегодня она выставляется с коэффициентом 1,4–1,5, то есть +40–50% к прейскуранту»,* – сообщил один из респондентов.

По мнению отправителей, столь резкий рост не имеет под собой объективных оснований. Как приводит пример еще один отправитель из сегмента строительных грузов, за январь – март текущего года вагонная составляющая выросла на 14–17 тыс. руб. за вагон, что соответствует уровню роста за весь 2016-й.

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

«В апреле 2017-го ставка на груженый рейс составила 35 тыс. руб./сут., такого никогда за последние годы даже в самый высокий сезон не было, – возмущается другой отправитель. – *Платить за груженый рейс зимой 23–28 тыс. руб. – это нонсенс, обычно было 10–12 тыс.».*

Все повышения в итоге ложатся на плечи потребителя, так как напрямую отражаются в цене конечного продукта (в данном случае – щебня, его себестоимость только из-за роста вагонной составляющей тарифа увеличивается каждый месяц в среднем на 100 руб./т). *«Параллельно идет рост цен для наших грузополучателей,* – подтверждает отправитель. – *Причем продажникам это даже нравится: цена растет на перевозку, на саму щебенку, а с большими цифрами легче заработать. Дельта за квартал увеличилась уже в 2 раза, но в целом это, конечно, деструктивно влияет на экономику».*

Все вышеописанное происходит на рынке щебня по всей стране, а отнюдь не в одном регионе. Более того, все осложняется вновь усилившимся дефицитом парка. Так, многие отправители не могут найти себе вагоны и по высокой цене. *«На Северном Кавказе в I квартале 2017-го я столкнулся со следующей ситуацией: выбрал шесть операторов, написал им, что для госконтракта мне необходимо 600 вагонов на месяц. Все шестеро ответили, что парк уже расписан и вагонов нет»,* – рассказал респондент и добавил, что сегодня, когда производитель стройгрузов подписывается на тендер, ему зачастую приходится работать в убыток, просто чтобы сохранить клиента.

Крупные предприятия с ежемесячными отправками порядка 6–8 тыс. вагонов никакого другого оператора на полувагоны, кроме ФГК и ПГК, как правило, найти не могут, мелкими компаниями закрыть эту потребность не получается. *«У них просто нет вагонов. Они сдали свои парки в аренду либо отдали крупным операторам или трейдерам,* – говорит один из отправителей. – *ФГК в рамках договоров покрывает более 60% моего объема – и понятно, что в условиях дефицита цена растет».*

Более того, подозрения грузовладельцев об искусственных причинах нехватки парка по сравнению с прошлым годом только усилились. *«ФГК продолжает свою политику в преддверии высокого сезона: даже если у них есть вагоны, они их придерживают и не дают на рынок, чтобы специально подогнать цены повыше. Поговаривают даже, что в январе ФГК не выполнила план по клиентам, и дело даже не в том, что они ждали уголь на ЗапСибе. Скорее всего, это делалось целенаправленно – для создания искусственного дефицита,* – уверен отправитель. – *На уголь можно ссылаться летом, но не сейчас».*

Прокомментировали грузоотправители и новые условия контракта в режиме «зима-лето», предлагаемого ФГК. Согласно ему, тот объем, что берет предприятие зимой, сохраняется за ним и летом по той же цене. А все, что понадобится сверху, – уже по рыночным ставкам, а значит, с большой переплатой. *«В среднем цена меня устраивает, хотя и дороговато,* – говорит респондент. – *Но мы хотим попробовать, чтобы понять, подходит нам такой вариант или нет».* Впрочем, другой респондент достаточно критично отозвался о данной новации для грузоотправителей, поскольку также подписал указанное соглашение, однако на январь – март все вагоны ему были отклонены. *«И летом я тоже ничего не получу. Это делается для компаний, которым надо узаконить низкий уровень*

ставок, – считает респондент. – *Причем там нигде не написано, что ФГК обязана предоставить вагоны. Но тогда в чем же суть такого соглашения?»* Он также привел еще один пример: *«Подписывается договор, и по нему даже предоставляют вагоны. Потом из ФГК звонят и говорят: «Мы тут с ценой не угадали, давайте хотя бы на +10% переподпишем». Подписываются на год и через 20 дней говорят, что не угадали цену. Но это же договор! Мы же не играем в «Угадай мелодию»!»*

Тенденция роста ставок дошла и до специализированного сегмента лесных платформ – +20% за I квартал в целом, а на спот – еще больше. В среднем в обычных условиях среднесрочных договоров ставка составляет 1200–1250 руб., хотя бывает и 1450 руб./сут. *«Еще в конце прошлого года операторы выходили к нам с предложением пересмотреть тарифы в сторону их повышения, но мы отказались, все-таки у нас есть и свой парк, и длительные контракты»,* – сообщил представитель лесного сектора промышленности.

Кстати, сегодня, по свидетельству грузовладельцев, такой инструмент стабилизации рынка, как длинные контракты, уже не работает. Редко кто готов фиксировать свои цены на 5 лет вперед, как раньше. *«В период экономической нестабильности что-то обязательно обвалится – либо рынки, либо валютные курсы,* – говорит респондент. – *Сейчас глубина прогноза гораздо меньше, поэтому дольше 2–3 лет никто не готов работать в партнерстве. Слишком велик риск что-то неправильно подсчитать».*

В связи с вышеуказанными тенденциями бывало, что заявки (как правило, это относится к полувагонам) не согласовывались до последнего, пока операторы не проанализируют направления, куда они поедут. *«Площадка «Рэйл Коммерс» также тянет, пока цена не взлетит вверх,* – подтвердил один из отправителей. – *И согласование проходило даже не первого числа месяца, а позже – пока ФГК не скажет, какой будет цена, никто и не дернется».* В итоге, как сообщил респондент, процент согласовываемых заявок в I квартале составил примерно 20%.

При этом грузовладельцы не забыли отметить и положительный эффект от реализации распоряжения ОАО «РЖД» об автоматическом согласовании заявок на внутрироссийские отправки. *«Я считаю, что это большой прорыв,* – отметил один из респондентов. – *На пальцах это выглядит так: мы отправляем заявку на перевозку, она поступает к экспедитору, подтверждается, дальше автоматически проходит проверку на доступ к инфраструктуре и соответственно на выгрузочную способность станции и пути, где находится грузополучатель. Если все нормально, то сразу согласовывается. Если нет, то система автоматически меняет ее на ближайшие возможные сроки. Кроме того, РЖД разрешено принимать груз раньше срока и тоже в автоматическом режиме».* Грузовладелец также высказал здесь пожелание, чтобы автоматизировали еще и припортовые станции: *«Пока это делается только в прямом сообщении и со станциями, которые согласовываются на уровне дороги. Если требуются дополнительные согласования, например, со стороны порта, это производится не в автоматическом режиме».* Пожалуй, именно возможность реально работающей технологии автоматического согласования вывела критерий оперативности согласования заявок практически в лидеры среди критериев исследования. Выше оказался только показатель сохранности (82 балла), но он традиционно занимает самые высокие позиции.

Учитывая вышеописанные болевые моменты, неудивительно, что критерий наличия вагонов был оценен респондентами достаточно скромно (57 баллов). И особых перспектив здесь пока не просматривается. Судя по сделкам на рынке, покупка новых вагонов или их оформление в лизинг пока очень немногочисленное, говорят отправители. В основном речь идет о сделках между операторами, которые играют с нулевой суммой. То есть, по сути, пока идет перераспределение. И ситуация продолжает ухудшаться. *«Коллеги говорят о росте погрузки, и некоторые компании умудряются это делать меньшим количеством вагонов. Почему так у них выходит?* – задается вопросом один из отправителей. – *Первая причина – стало больше инновационных вагонов, вторая – улучшение оборота».* Однако пока, по его мнению, это работает лишь в сегменте угля, где вагоны вывозят составами. А со стройгрузами, например, так не получится. И все отмечают уже привычный тренд, связанный с неравномерным распределением порожнего парка по сети. Где-то его полно, а там где он нужен, его нет. *«Операторам вместе с РЖД надо делать упор на анализ и выявление таких перекосов. Должен быть баланс, равномерность»,* – акцентирует грузовладелец.

В целом вопрос о надлежащем обеспечении предприятий малого и среднего бизнеса погрузочными ресурсами для вывоза строительных грузов стоит достаточно остро. Потребности в погрузочных ресурсах обеспечиваются по остаточному принципу, существует дисбаланс по регионам и по стоимости предоставления подвижного состава под перевозку. В худшем положении находятся предприятия по производству строительных материалов в Карелии. *«При этом в Северо-Западном регионе достаточное образование порожних вагонов в морских портах из-под перевозки углей, но нам их не подают. Количество вагонов, выводимых операторами на онлайн-торги под щебень из Карелии (300–500 ваг.), крайне недостаточно для обеспечения вывоза в полном объеме. Электронная площадка РЖД пока работает в тестовом режиме»,* – перечисляет недостатки отправитель. *«В феврале я хотел от ФГК 900 вагонов, а вывез 115,* – добавил другой представитель строительной отрасли. – *Коммерческие операторы согласовывают в первую очередь не цену, а направление, потому что куда-то они едут, а куда-то не едут ни в коем случае».*

В ситуации дефицита грузоотправителю в целях обеспечения транспортной безопасности целесообразно зафиксировать парк в аренду. При этом крупные операторы не готовы отдавать свои вагоны на данных условиях, так как видят потенциал получения доходов именно от оперирования. *«Сейчас ими практически свернуты все договоры по аренде вагонов,* – подтверждают отправители. – *Операторы предпочитают заключать договоры лишь на предоставление комплексных услуг по обслуживанию перевозок».* Свои вагоны на сторону готовы отдавать средние и мелкие собственники (в основном владеющие полувагонами). Они не всегда могут предоставить качественную услугу, поэтому и ставки у них поадекватнее. Как раз у таких компаний вполне можно арендовать парки, рассказывают респонденты, но не менее чем на полгода и по высокой цене. *«Хотя арендовать вагоны и возиться с ремонтом и прочим нам крайне невыгодно,* – отмечает один из интервьюируемых. – *Чего*

не скажешь про оператора: ты отдаешь вагоны, не беспокоясь об их продвижении и ремонте, так как все ложится на плечи грузоотправителей, у которых, в свою очередь, появляется масса рисков. Это же не технический рейс, где сутки считать не надо».

Такая ситуация играет на руку вагоностроителям. Правда, успевают за спросом не все. Так, например, «Алтайвагон», по словам грузоотправителей, принимает заявки на постройку не ранее конца I полугодия 2017 года, декларируя, что портфель заказов у них на этот период уже сформирован. Так что возмещение выбывшего парка обновленными вагонами грузоотправители ожидают только в следующем году.

Все вышеперечисленное соответственно оказывает влияние на процесс подачи и погрузки, который в I квартале характеризовался как неравномерный. *«Допустим, сегодня подают 10 вагонов, а завтра 300»,* – приводит пример отправитель. Сюда же накладывается инфраструктурный вопрос. *«В частности, мы видим затык из-за перевозок на порты, брошенные поезда,* – говорит респондент. – *А в марте на 3 суток по конвенции была закрыта станция Бусловская, соответственно, движение упало. На Октябрьской дороге поломались планы формирования, их опять начинают пересматривать, расставлять приоритеты, а это значит, что выделяются наиболее доходные перевозки в общей структуре, а остальные будут обслуживаться по остаточному принципу».* Кроме того, многие отправители указывали на снижение эффективности переработки вагонов на сортировочных станциях – под ними теперь простаивает больше парка. *«РЖД отчитываются, что эксплуатационные показатели выросли, но мы это видим немножко по-другому»,* – отмечает отправитель.

Как ни странно, но критерий полноты удовлетворения спроса на перевозки в I квартале получил от респондентов значительную прибавку в оценках (67 баллов, или +7 к уровню IV кв. 2016 г.). Примерно такой же показатель (68) был зафиксирован только в II квартале прошлого года.

Многие отправители с благодарностью отмечают усилия сотрудников местных ЦФТО, направленные на решение проблем клиента. *«Все, кто на сегодня работает в ТЦФТО, – нормальные, здраво относящиеся к делу люди, и самое главное – достаточно компетентные для того, чтобы ответить на все наши вопросы»,* – говорит один из респондентов. Он, в частности, привел пример: когда в марте на предприятии готовились к запуску с 1 апреля площадки по торговле арендой вагонов на базе ТЦФТО и пытались что-то сделать в программе в тестовом режиме, то из Свердловского ТЦФТО в выходной день на предприятие был специально прислан сотрудник, чтобы сопровождать этот тест. *«В принципе, мы уже научились работать с этой площадкой. Пока, правда, не знаем, постоянно там будут идти торги или разово, но уже понимаем, что здесь автоматически будут формироваться ГУ-12, что внушает надежду на реальность сделок»,* – подытожил отправитель.

ВЫВОДЫ

Динамика Индекса качества за I квартал 2017 года на первый взгляд положительная – отмечен рост на 3 пункта (хоть и начался он с весьма невысоких значений).

Причины здесь очевидны: зимнее затишье (а значит, высвобождение перевозочных мощностей) дает возможность более полно и качественно удовлетворять спрос на перевозки. И в I квартале основными драйверами роста были показатели, напрямую коррелирующие с уровнем загрузки сети – «полнота удовлетворения спроса на перевозки» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику». Отчасти рост показателей также связан и с тем, что в IV квартале оценки респондентов просели так сильно, что на этом фоне динамика кажется позитивной.

Тем не менее два показателя, «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», по сравнению с аналогичным периодом 2016 года сократились на 15 и 17 баллов соответственно. Символично и то, что именно эти два параметра упали так синхронно.

В итоге оценка стоимости услуг компаний-операторов, которая в I полугодии 2016 года была кардинально лучше оценки стоимости услуг ОАО «РЖД» (60 баллов против 53), последние 9 месяцев, включая I квартал 2017-го, очень близка к ней. И эта близость не случайна. Из интервью с грузоотправителями следует, что в условиях дефицита подвижного состава крупные операторы взвинчивают ставки, а другие, глядя на них, тоже поднимают цены. То есть в условиях дефицита предложения и при наличии ценовых лидеров конкурентный рынок начинает вести себя как монопольный, причем, естественно, нерегулируемый. У отправителей складывается ощущение, что операторы пытаются взыскать с рынка недополученную за последние годы выгоду. Такой галопирующий рост вагонной составляющей в сочетании с недостаточно развитым сервисом РЖД значительно снижает имидж железных дорог.

Также стоит отметить, что возврат к негативной ситуации со ставками операторов, уже имевшей место прошлым летом, говорит о системности проблемы, наличии определенных диспропорций и напряженности на рынке. Очевидно, что необходимы новые воздействия рыночного или регуляторного характера для решения данной проблемы.

Не добавил позитивного настроя грузоотправителям и факт индексации тарифов ОАО «РЖД». При этом в отношении самого порядка данной процедуры наметились тенденции возврата к забытому понятию «период неопределенности», когда размер индексации не объявляется практически до начала момента периода регулирования. Неоднозначно был оценен и подход к размеру индексации. Декларируемый новым руководством переход на «инфляция минус» на практике обернулся на «инфляция + изменения тарифов +

ремонт пути». При этом сохранился инструмент логконтроля, устного запрета погрузки, не снижается количество брошенных поездов, остаются проблемы с переработкой и т. д. Многие клиенты не чувствуют изменения отношения к себе, зато очень сильно ощущают тренд на монетизацию процессов.

Выход из ситуации, конечно, состоит не во введении ценового регулирования, а в возврате к конкурентному состоянию на основе восстановления профицита предложения вагонов.

Отметим, что дефицит парка нарастал постепенно. Так, если в II квартале 2016 года лишь единицы указывали на хоть и не критичную, но все-таки нехватку вагонов, то в IV квартале среди респондентов уже не осталось ни одного, кто не сказал бы о дефиците погрузочных ресурсов. А в I квартале 2017 года грузоотправители заявляют *«о дефиците, как о складывающейся уже новой норме»*. Несмотря на некоторое улучшение к заключительному кварталу предыдущего года, данный показатель остался ниже уровня III квартала, а к I кварталу 2016-го, как уже говорилось выше, снижен на 17 баллов.

Причем на динамику цен оказывает влияние не только само по себе сокращение парка, но и информация об этом: если рынок знает, что парк уменьшается, то цены могут начать расти, не дожидаясь соответствующего снижения. А уменьшение предложения при почти неизменном спросе вызывает рост равновесной цены.

Здесь стоит обратиться к оценке динамики вагонного парка. Так, по данным ОАО «РЖД», с января 2015 г. по февраль 2017 г. общий парк грузовых вагонов РФ уменьшился с 1231,6 до 1073 тыс. единиц, то есть на 158,6 тыс. вагонов (примерно на 13%). В марте парк вырос (впрочем, несущественно – на 0,05%).

Применительно к рынку операторов нужно еще раз напомнить, что сокращение вагонного парка было принудительным и стало результатом мер, принятых правительством РФ (решение о фактическом запрете продления срока службы вагонов – август 2014 г., а затем с 1 января 2016 г. – внесение поправок в ПТЭ о запрете выхода вагонов с продлением срока службы на пути РЖД).

Позитивным результатом сокращения вагонного парка в результате списания старых вагонов и, соответственно, омоложения парка стало некоторое улучшение оценок респондентами технического состояния вагонов.

Парадоксальным образом сокращение парка более существенно улучшило оценку полноты удовлетворения спроса на перевозки – как к предыдущему кварталу, так и к соответствующему периоду прошлого года. Как поясняют грузоотправители, в перевозке железная дорога никому не отказывает, берет все вагоны и везет туда, куда заказал грузовладелец, проблема бывает в другом – в отсутствии самих вагонов.

Следует упомянуть и высокие оценки оперативности согласования заявок на перевозку, а также уровня информационных технологий. При этом грузоотправители отмечают не

только прорывные улучшения в автоматизации процесса согласования заявок, но и компетентность сотрудников ЦФТО и их усилия, направленные на решение проблем клиентов. В то же время оценка уровня развития транспортной инфраструктуры возросла незначительно. Отправители заявляют о нехватке не только станционных путей и локомотивов, но и персонала станций. Но ключевая проблема состоит в отсутствии запаса пропускной способности отдельных участков железных дорог, чтобы выдержать сезонные колебания грузопотоков, в то время как научные оценки показывают, что для оптимальной работы железнодорожной линии резервы пропускной способности должны составлять не менее 20%.

При всей важности информационных технологий и организации обслуживания клиентов, основой для обеспечения высокой рыночной конкурентоспособности железнодорожного транспорта может быть только решение базовой проблемы развития инфраструктуры, а теперь еще и ликвидации дефицита вагонного парка. И если последнего грузоотправители ожидают уже в следующем году, то развитие инфраструктуры – гораздо более длительный и капиталоемкий процесс, требующий как государственного участия, так и привлечения частного капитала, что предусмотрено Стратегией развития железнодорожного транспорта.