



ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

РЖД. ПАРТНЕР

WWW.RZD-PARTNER.RU

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

**II квартал
2021**

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.

5 октября 2021 года
г. Москва, Русаковская ул., д. 13, стр. 5
отель «Бородино»

- Потребности грузовладельцев vs возможности инфраструктуры
- Эффективность эксплуатации вагонов и локомотивов
- Правила и условия перевозки грузов

**ПРИГЛАШАЕМ
К УЧАСТИЮ!**

тел.: +7 (812) 418-34-90
e-mail: conf@rzd-partner.ru

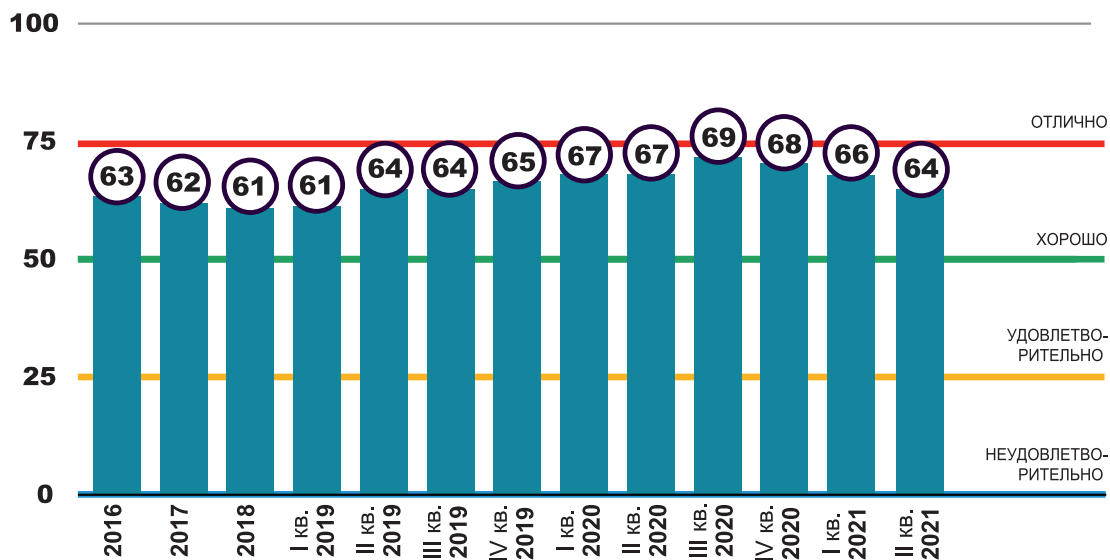
Организатор – «РЖД-Партнер»
Возможно онлайн-участие

ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ФОРУМ

«ГРУЗОВАЯ ПАНОРАМА»

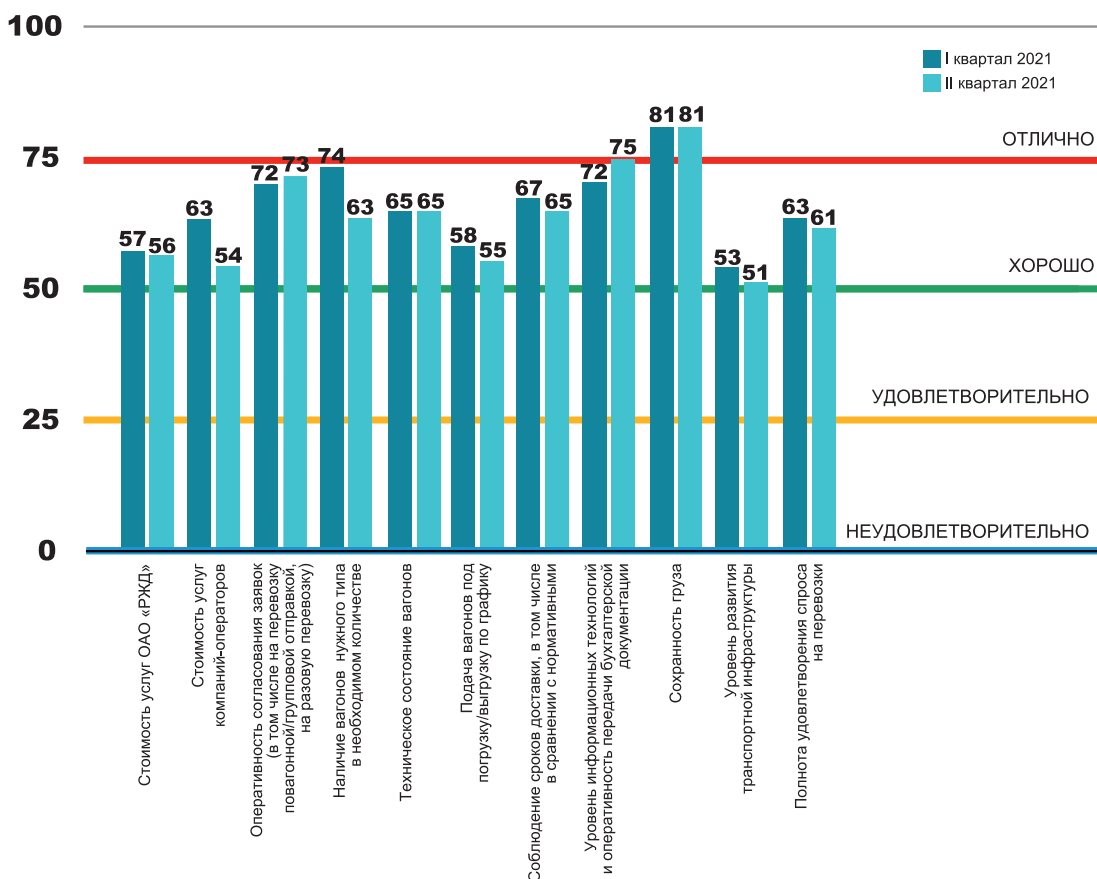
РЕЗЮМЕ

По итогам II квартала 2021 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 64 балла. По сравнению с I кварталом 2021 года показатель уменьшился на 2 пункта.



Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2021 г. по сравнению с I кварталом 2021 г.

В II квартале 2021 года значение обобщенного Индекса качества сократилось на 2 пункта. Сразу 7 из 11 критериев сократили свои значения.



Больше всего в итоговых баллах (сразу на 11 пунктов) ухудшился показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Следом логично уменьшились оценки критерия «стоимость услуг компаний-операторов» – на 9 пунктов. На этом фоне показатель «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» сократился не столь значительно – на 3 пункта.

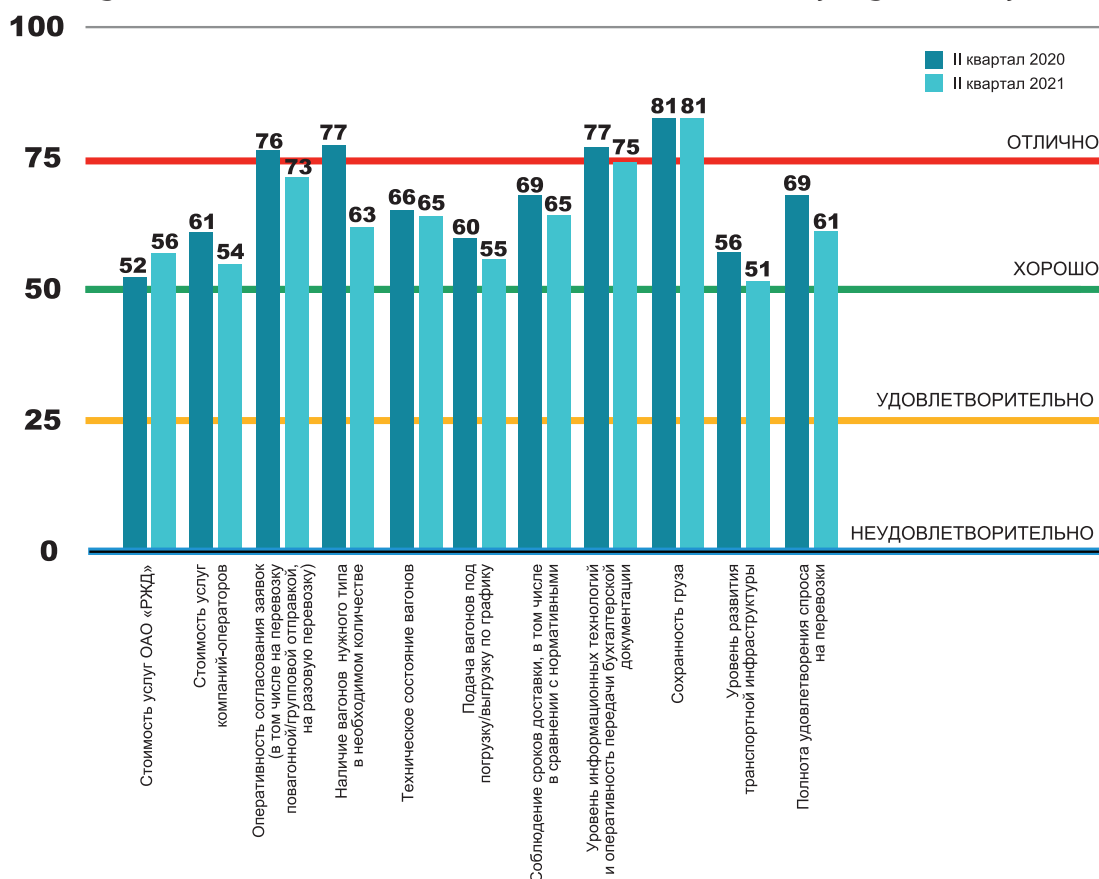
По 2 пункта потеряли «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», «уровень развития транспортной инфраструктуры» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки». Незначительно (всего на 1 пункт) снизился показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД».

Еще два критерия сохранили свое значение на уровне предыдущего периода – это «техническое состояние вагонов» и «сохранность груза».

И только «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку) и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» прибавили в глазах отправителей 1 и 3 пункта соответственно.

Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2021 г. по сравнению с II кварталом 2020 г.

По сравнению с II кварталом 2021 года значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 3 пункта. Большинство критериев исследования – 9 из 11, также показали негативную динамику.



Лидерство падения продемонстрировал такой ключевой для грузоотправителей критерий, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Он потерял сразу 14 пунктов.

«Полнота удовлетворения спроса на перевозки» и «стоимость услуг компаний-операторов» также потеряли значительное количество пунктов – 8 и 7 соответственно. «Подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» уменьшили свои значения на 5 пунктов каждый.

Чуть менее (на 4 пункта) сократилось значение критерия «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными».

«Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отпавкой, на разовую перевозку), «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «техническое состояние вагонов» потеряли менее всего – 3, 2 и 1 пункт соответственно.

Показатель «сохранность груза» сохранил свое предыдущее значение.

И лишь «стоимость услуг ОАО «РЖД» вырос на 4 пункта по отношению к II кварталу 2020 года.

Анализ интервью респондентов

В II квартале грайверами падения, которые отчасти и потянули за собой все остальные показатели исследования, стали «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (минус 11 пунктов) и «стоимость услуг компаний-операторов» (минус 9 пунктов).

Судя по отзывам респондентов, локальный дефицит парка стал проявляться уже в конце прошлого года. В I квартале он еще больше усилился, и вот теперь проявил себя в полной мере. К тому же в связи с конъюнктурой рынка выросли мировые цены на уголь, а значит, полувагоны опять стали мегавостребованными для столь массового груза. Все это отражается и на остальных отправителях, ведь в универсальном парке можно возить многие номенклатуры. *«Вагонов не хватает – ни своих, ни ФГК. Такая ситуация началась весной, а сейчас в связи с ростом ставок вообще нечего выбирать. Мы пытаемся взять все, что есть, но ставки в 70 тыс. за вагон я не припоминаю за всю свою работу» **, – говорит представитель строительного сегмента.

Кроме того, многие операторы по-прежнему ставят вагоны в искусственный отстой – причем как универсальные, так и специализированные. В итоге при фактическом профиците вагонов цены все равно ползут вверх.

«Если в I квартале повышение ставок было довольно плавным, то во втором цена скакнула уже не на 5%, а на 15%. И такие скачки в II квартале наблюдались неоднократно, – добавил грузой респондент. – Для компаний, которые продают и получают щебень, это просто кошмар. Причем на отправку вагонов на Запсиб рост ставок в II квартале по сравнению с первым вышел приемлемым, около 10%, а вот в сторону Центрального ФО, Москвы и Московской области рост цен достигал уровня +50–60% по сравнению с Прейскурантом № 10-01». В итоге, устав от попыток договориться о приемлемых ставках с крупным оператором, на предприятии начали искать других поставщиков подвижного состава и нашли небольшую компанию с парком в 500 вагонов, которые и закрыли всю логистику.

Ставки на лесные платформы после весны также резко взлетели – на 20%. Сейчас в сутки выходит от 1,5 до 1,7 тыс. руб. в сутки, говорит респондент. При этом если вагоны-щеповозы более-менее в наличии есть, то с платформами сложно: точно так же, как и с полувагонами, которые искусственно выводятся в отстой при декларируемом профиците парка. Этот респондент, кстати, поделился, что положение спасли сами заказчики. *«Наши грузополучатели (финская компания) сообщили, что устали от постоянных скачков ставок на аренду вагонов то вверх, то вниз и будут давать нам финские вагоны, – рассказал он. – Специально под нас они купили более 300 лесных платформ – и в итоге мы заключили долгосрочный контракт на 3 года с фиксированной ценой. К этому еще добавились вагоны эстонского железнодорожного оператора, с которым также удалось выйти на долгосрочный контракт. Вот таким образом мы закрываем свои потребности в платформах и вагонах-щеповозах».* Однако данный случай, скорее, счастливое исключение из общей практики.

Критерий «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» также потерял в итоговых баллах, хотя и не так заметно, как упомянутые выше. Напомним, что в I квартале данный показатель уже сократился до 67 баллов с 71 в IV квартале 2020 года. А по итогам II квартала 2021 года он снизился еще на 2 пункта.

В целом, как отмечали отправители, сеть ехала вполне себе сносно, однако время от времени вагоны где-нибудь, но обязательно застревали. Отправителям лесных грузов сложностей при доставке добавляла таможня (фактор, связанный с декриминализацией отрасли). Были случаи, когда грузы застревали на одну-две недели на приграничной станции, так как внезапно начинался таможенный досмотр. *«По станции Светогорск все отрегулировано нормально, а вот на станции Бусловская все значительно хуже», – рассказывает отправитель.*

Чтобы минимизировать любые задержки, в частности, из-за веса, все грузоотправители на Северо-Западе поставили весы (даже несмотря на то, что в лесной отрасли взвешивание как таковое практически бессмысленно, так как в процессе перевозки лес меняет свой вес).

Респондент указал еще на одну проблему, связанную с разницей требований при погрузке к различным грузоотправителям. Речь идет об укладке груза по высоте вагона по рядам. Одному грузоотправителю, как выяснилось на практике, на одной и той же станции можно укладывать груз выше, потому что у них разработаны и согласованы ТУ. Другому отправителю без таких ТУ таким же образом в аналогичный вагон груз уже нельзя уложить, хотя перевеса нет. *«Это неправильно – предъявлять разные требования, они должны быть равными для всех. К тому же выглядит так, что все дело – только в платной разработке ТУ, одни заплатили за это – и им сразу можно по иным правилам. Ставим здесь 25 баллов», – заявил респондент.*

Представитель сектора строительных грузов отметил еще один нюанс, задерживающий доставку в срок: *«Если ехать в направлении Казани, а у тебя арендованный парк, то прогоришь на 100%, потому что застрянешь, так как там сейчас крутятся почти все карьеры Урала из-за ведущейся к спортивному событию*

стройки. (Речь идет про возведение многофункциональной спортивной арены к чемпионату мира 2025 года по водным видам спорта. – Прим. ред.) *Операторы так и говорят: отправляй куда хочешь, только не туда, там пробки.* По его словам, железная дорога оказалась к этому не готова. Но ведь информация о том, что будет вестись строительство, была известна заранее, а значит, следовало к этому готовиться, расширять пути, менять логистику. *«Но этого должным образом сделано не было, вот и результат»,* – резюмировал респондент.

Критерий «уровень развития транспортной инфраструктуры» также сократился на 2 пункта по сравнению с предыдущим кварталом, при этом снижение было зафиксировано уже в IV квартале 2020 года.



Впрочем, по данному критерию были среди респондентов и положительные отзывы. Но касались они, скорее, не самого уровня развития инфраструктуры, а надежд на ее улучшение, в том числе руками самих грузовладельцев. И здесь как никогда им требуется поддержка со стороны РЖД.

«Мы видим проекты расширения инфраструктуры, идущие у нас на путях необщего пользования, они движутся, и хотя мы их реализуем сами, РЖД оказывают поддержку, что мы и приветствуем», – сообщил респондент.

«Необходимую нам инфраструктуру на карьере мы сейчас развиваем самостоятельно, – сообщил представитель строительного сектора и поделился своей задумкой: – От карьера до погрузочного тупика 7,5 км, планируется установление

стационарной лебедки, чтобы не ждать со станции маневровый локомотив. Будем цеплять группы вагонов на лебедку – и тянуть. Но 7,5 км – они без железнодорожной ветки, там автодорога. Однако руководство Свердловской дороги этот проект очень заинтересовал, потому что он ориентирован на станцию Аять, где пока ничего не грузится, но при реализации проекта объем погрузки сразу увеличится как минимум до 30 тыс. т в месяц. Все работы в разгаре: выбрали проект, ведем согласование по установлению лебедки и выбор весов, параллельно идет стройка – и в течение месяца закончатся работы по тупику. Карьер уже зарегистрирован как грузоотправитель, поставлена ЭТРАН, осталось лишь соединить тупик с работой лебедки – и можно ехать». Учитывая помощь со стороны руководства СвЖД, респондент даже повысил свою оценку с 15 до 50 баллов.

Однако рассматриваемые случаи не носят системного характера. Большинству отправителей катастрофически не хватает как путей для вывоза своей продукции, так и пропускной способности сети в целом. «Мы не довозим заявленные объемы, сеть не позволяет. Поэтому не очень довольны работой РЖД», – сообщил один из отправителей.

Приведем похожий комментарий: «С ТЦФТО эффективно решаем вопросы о технологии перевозок, но как получить вагоны в нужном направлении? Куда-то сеть плохо везет. По нашим направлениям участились конвенции. Например, перевозки застревают в Казахстане. Начинаем выяснять: кому-то дают вагоны и сеть пропускает, а кому-то – придерживают. Хотели бы увеличить погрузку, но нет возможности из-за РЖД».

Кроме того, респонденты вновь жалуются на сложности, вызванные сокращением линейных сотрудников РЖД. Это касается не только тяги – маневровых локомотивов и бригад, но и работников, непосредственно не связанных с инфраструктурой, например приемщиков вагонов. «ОАО «РЖД» сокращает расходы – это хорошо. Но ведь оно же должно заботиться и о грузовой базе. Наверное, можно сэкономить на чем-то другом, а не на клиентоориентированности и качестве предоставляемых сервисов. Или тогда пусть снижают тарифы», – говорит отправитель.

Все совокупные сложности и привели к тому, что критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» также недосчитался в рассматриваемом периоде 2 пункта.

Если оценивать данный показатель только по работе ТЦФТО, то все было бы позитивно, говорят респонденты. «Но не они рулят на сети, а остальные службы работают несогласованно. РЖД – многоликий организм, в котором у каждой службы – свои KPI. Причем большинство из этих KPI (за исключением ЦФТО) нередко настроены против клиентов, – указывает интервьюируемый. – Взаимодействие между структурами непрозрачно. Вагонники могут с нами просто не разговаривать, у них своя цель – отправить вагон, как удобнее РЖД». Поэтому основной путь улучшений, по словам респондента, работать над прозрачностью системы взаимодействия между службами. И взять под контроль оптимизацию местного персонала, с которым клиенты непосредственно сталкиваются при перевозках.

«В последнее время все больше чувствуются замашки монополиста, которому неинтересно общаться клиентом. Смотрят, как бы в чем урезать тех, кто, по их мнению, мало управляет. Вот и нам сократили время работы приемосдатчиков, – подтвердил другой респондент. – Приходят по расписанию – теперь с 12 часов до обеда». Вопрос в том, что сейчас клиент хочет подать заказ и сразу же оформить отгрузку продукции. Но по такой схеме может работать только

автотранспорт. Получается, что доля отправок по РЖД имеет ограничения для роста. И предприятия просто вынуждены отправлять все, что можно, автотранспортом.

Кроме того, в арсенале перевозчика есть некоторые уловки. Как рассказал один из отправителей, к договорам прилагается договор-глашение, в котором вместо обычных 3 часов на вывоз груженого вагона приписывается добавка «3 часа на приход приемосдатчика». Это значит, что он, конечно, появится, но не факт, что вагон выведут на станционные пути. У приемосдатчика свой график. А у локомотивной бригады свой. Пока дадут сигнал, пока машинист доберется до маневрового тепловоза, пока прибудет на станцию, пока появится осмотрщик, пока он осмотрит вагон – пройдет более 7 часов. Еще надо дожидаться, чтобы вагон оформили как принятый. *«Получается, что все это время вагон стоит готовым к отправке, а числится в простое на путях необщего пользования. Соответственно это время в сводках РЖД при учете оборота вагона отнесут не в зону ответственности ОАО «РЖД», а проведут по коду задержки по вине грузоотправителей»,* – отмечает респондент.

Есть и другая уловка: не дадут вагоны, потом введут логконтроль, из-за которого грузоотправитель не сможет восполнить недоотправленные партии. А в отчетности будет выглядеть так, как будто клиент не может грамотно организовать суточное планирование. Вагон будет где-то стоять, а все опять спишут на ког по вине грузоотправителя.

«Фактически всего получается достаточно, а практически – сеть по отдельным направлениям груз не везет, – вздыхает респондент. – Или везет, но туда, куда это выгодно РЖД и операторам. Например, сейчас уголь активно повезли в Польшу. Но эти вагоны на обратном пути за щебнем не заезжают. Порожними маршрутами следуют обратно, потому что на сети где-то имеется узкое место. И вместо развития инфраструктуры грузопоток наращивают за счет технологических приемов. Например, можно взять больше угля под погрузку, если возить маршрутами и тяжеловесными поездами. Так или иначе, но вагоны едут мимо нас». Об отмене логконтроля в том виде, в каком он представлен сейчас, мечтают многие. Дело в том, что формально конвенций может не быть. Вроде бы грузить не запрещено, но в АС ЭТРАН поставлен блок. В таком случае отправитель не может выставить претензии за просрочку.

«Сеть не отправляет вагон, но у нас теперь нет доказательств для судебного разбирательства, что задержка – по вине перевозчика, – дополняют на другом предприятии. – Раньше мы в суде предъявляли телеграмму: есть конвенция – понятно, нет ее, а груз отправлен – значит, с ОАО «РЖД» можно взыскать штраф за просрочку. А теперь и конвенции нет, и вагон не отправить, и никто за это не отвечает».

ВЫВОДЫ

Общая величина Индекса в II квартале 2021 года по сравнению с предыдущим периодом снизилась на 2 балла (64 против 66), а по сравнению с II кварталом 2020-го – на 3 балла (64 против 67). Таким образом, его значение вернулось к уровню двухлетней давности.

Ирония ситуации заключается в том, что если 2 года назад 64-балльное значение Индекса качества было результатом его значительного роста, главными драйверами которого были показатели «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «стоимость услуг компаний-операторов», то в истекшем квартале это же значение Индекса качества стало результатом существенного снижения, главными драйверами которого являются те же самые показатели.

На первый взгляд, ситуация может показаться парадоксальной, ведь в II квартале текущего года общий парк вагонов превышал 1200 тыс. ед., находясь на максимальном уровне за последние годы и вблизи исторического максимума, достигнутого в начале 2015 года (свыше 1230 тыс. вагонов). Однако несложный анализ позволяет понять логику этой ситуации.

По сравнению с предыдущим кварталом в II квартале текущего года объем погрузки на сети возрос на 6%, общий парк вагонов – лишь на 0,7%, а рабочий парк практически не изменился (+0,3%). Этих диспропорций оказалось достаточно, чтобы на сети образовались локальные дефициты парка – и оценка респондентами наличия вагонов нужного типа в необходимом количестве снизилась сразу на 11 баллов (на 14 баллов к аналогичному периоду прошлого года). Соответственно, ставки на вагоны резко пошли вверх (грузовладельцы в II квартале снова увидели рост ставок на 25–40%), а оценка стоимости услуг компаний-операторов снизилась на 9 баллов (на 7 баллов к аналогичному периоду прошлого года).

Еще большие диспропорции обнаруживаются при сравнении II квартала текущего и прошлого годов. При росте погрузки примерно на 9% общий парк вагонов увеличился лишь на 2,8%, а рабочий парк снизился на 1,1%. Неудивительно, что соответствующая оценка грузоотправителями наличия вагонов сократилась, потянув за собой и оценку стоимости услуг компаний-операторов.

Отметим, что ставки аренды, например, полувагона на протяжении второй половины 2019 года и всего 2020-го снижались, достигнув дна на рубеже 2020 и 2021 годов (в январе 2021 г. была зафиксирована нижняя точка динамики этого показателя – 700 руб. за вагон в сутки, и на этом уровне ставки находились весь I квартал). Но затем, в II квартале (в мае и июне), они начали отыгрывать это снижение. К июню ставки выросли на 20% к уровню нижней точки спада. Однако они остаются на 40% ниже, чем в 2019 году. Поэтому можно предположить, что это восстановление, скорее всего, еще не закончено.

Вероятно, что во второй половине 2021 года средняя суточная ставка аренды полувагона может вырасти до 1100–1200 руб., а средний показатель по итогам года будет в диапазоне между 1050 и 1150 руб. Тенденция к росту будет поддерживаться целым рядом факторов, из которых самыми важными являются увеличение грузовой базы и рост стоимости содержания вагонов.

Погрузка грузов по сети РЖД по итогам 2021 года ожидается на уровне 103,3% к предыдущему году (прогноз ЦФТО РЖД), а рост грузовой базы, очевидно, приведет к увеличению спроса на погрузочный ресурс, что будет оказывать повышательное давление на ставки аренды и ставки предоставления вагонов.

Второй фактор – динамика расходов на содержание парка – начнет оказывать свое влияние уже в начале осени. Так, уже в июне была зафиксирована тенденция к росту цен на боковые рамы, надрессорные балки, цельнокатанные колеса. Кроме того, в июне некоторые операторские компании получили ценовые предложения на июль и август 2021-го, согласно которым эта тенденция стала очевидной.

Этот рост цен на крупное вагонное литье связан с дефицитом колес из-за закрытия российского рынка для производителей с Украины, а также с общим повышением цен на металлы. Эти факторы, вместе с возможным повышением цен на ремонт, будут увеличивать стоимость содержания вагонного парка, а это, в свою очередь, оказывать давление на ставку оперирования и ставку аренды вагона.

С другой стороны, необходимо отметить, что темп роста ставки, вероятно, будет отчасти сдерживаться увеличением количества вагонов, выведенных из отстоя и вовлекаемых в оборот, что наряду с производством новых вагонов будет поддерживать необходимый уровень профицита подвижного состава. Дело в том, что часть вагонов во время коронакризиса были не задействованы в перевозочном процессе и с целью экономии плановый ремонт подобных вагонов был отложен, а сами вагоны стали источником запасных деталей. Теперь, когда начался рост грузовой базы, часть грузоотправителей столкнулись с нехваткой подвижного состава, этот дефицит толкнул ставку вверх, а это, в свою очередь, стимулирует собственников вагонов и операторов постепенно начать выводить эти вагоны на рынок. Одновременно вывести 20–25 тыс. ег. трудно, поэтому дефицит будет исчезать не разово, а на протяжении нескольких месяцев по мере появления вагонов после прохождения ими соответствующих отложенных видов ремонта и покупки необходимых узлов и деталей.

Однако в условиях резкой смены парадигмы рынка (смена тренда с падения и стагнации на рост объемов предъявления груза к перевозке) операторы не в состоянии в короткое время отремонтировать большое количество вагонов. На это нужны свободные денежные средства и ремонтные мощности. И с первым, и со вторым на рынке есть проблемы. Плановый ремонт инновационного вагона в 10 раз дороже, чем классического, и выделить сумму сразу на ремонт 100–500 вагонов для операторов проблематично. Заложником стал грузовладелец – отсутствие вагонов не позволяет РЖД получить дополнительный груз при взаимном желании отправителя и железной дороги. Именно оператор подвижного состава сегодня определяет, какой груз и какого грузоотправителя