



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

**I квартал
2018**

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).

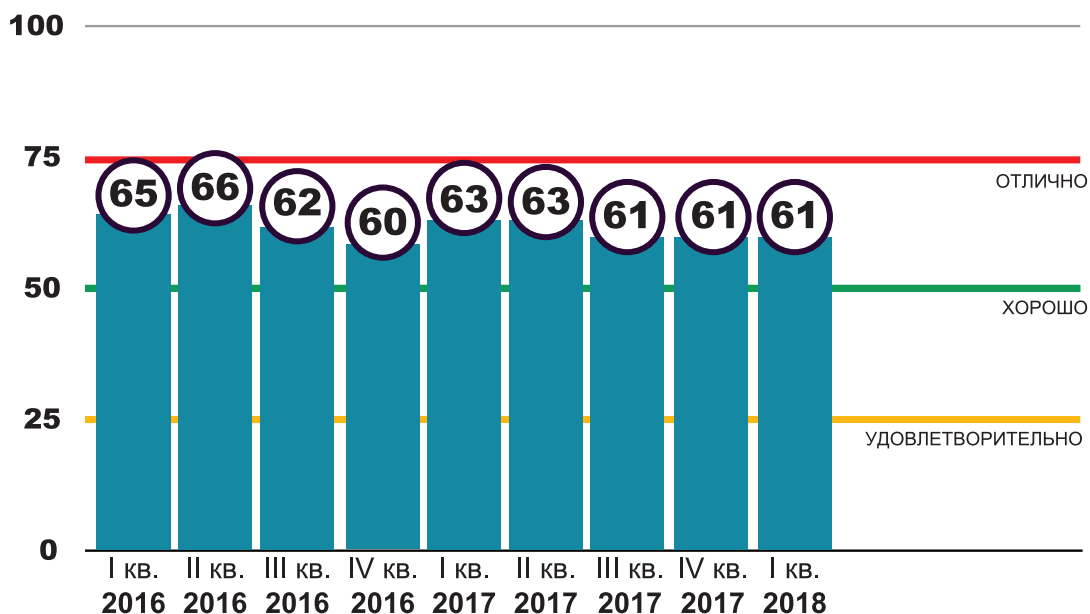
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 2018 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 61 балл. По сравнению с IV кварталом 2017 года показатель остался без изменений.



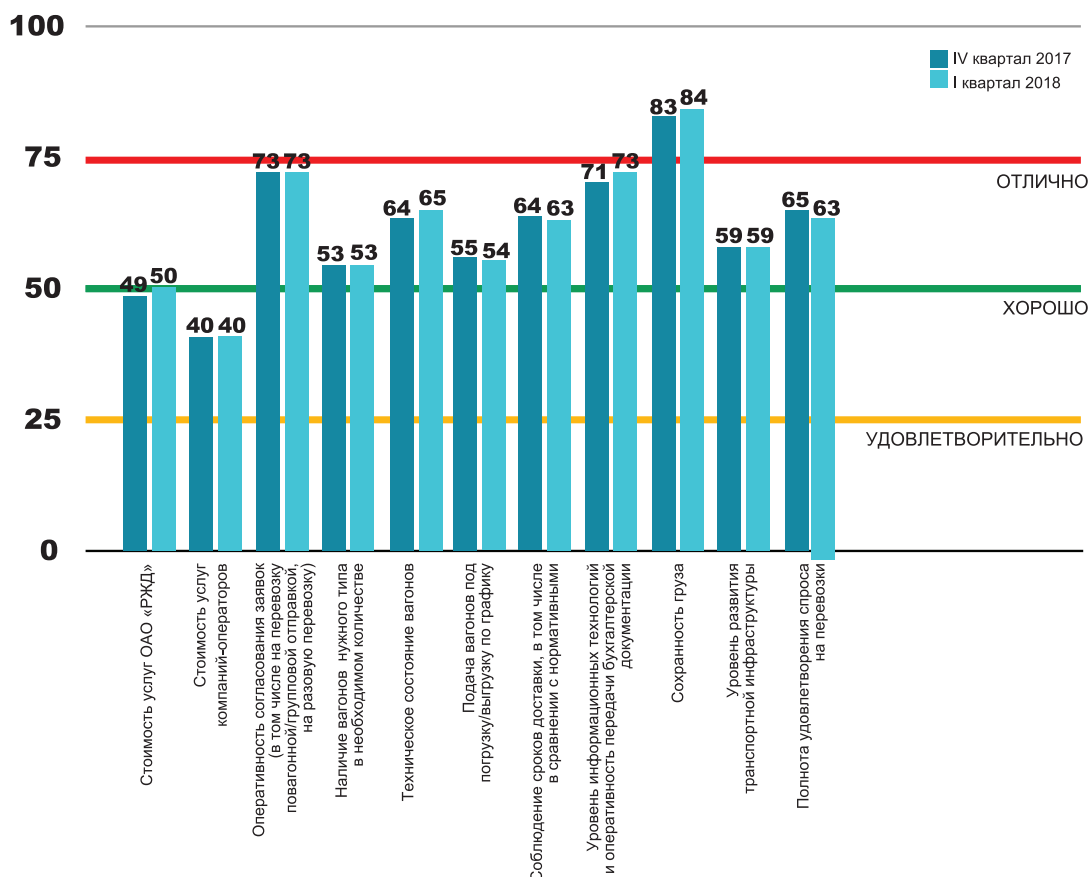
Анализ структуры Индекса качества в I квартале 2018 г. по сравнению с IV кварталом 2017 г.

Значение обобщенного Индекса качества осталось на уровне предыдущего квартала.

В I квартале сразу четыре критерия исследования прибавили в итоговых баллах – правда, совсем незначительно. Так, «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» возрос на 2 пункта. Остальные три показателя – «стоимость услуг ОАО «РЖД», «техническое состояние вагонов» и «сохранность груза» – увеличились каждый на 1 пункт.

Четыре критерия сохранили свое значение на уровне предыдущего квартала. Это «стоимость услуг компаний-операторов», «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)», «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Следующие показатели: «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – потеряли по 1 пункту, при этом крите-



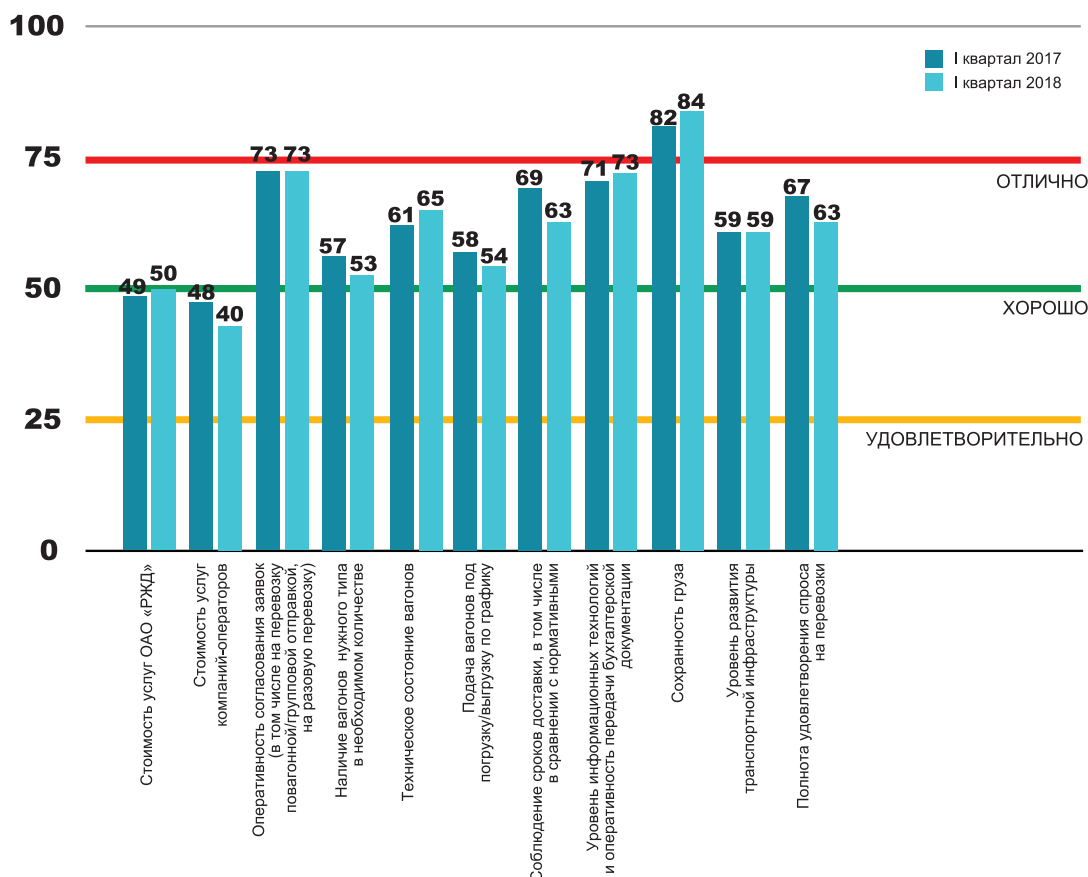
рий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» недосчитался 2 пункта.

Анализ структуры Индекса качества в I квартале 2018 г. по сравнению с I кварталом 2017 г.

Значение обобщенного Индекса качества сократилось на 2 пункта, что неудивительно, поскольку почти половина (5 из 11) критериев потеряли сразу по несколько баллов. Больше всего (на 8 пунктов) просел показатель «стоимость услуг компаний-операторов».

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» сократился на 6 пунктов, а «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» уменьшились одинаково – каждый на 4 пункта.

По четырем критериям исследования была отмечена положительная динамика: «техническое состояние вагонов» улучшился на 4 пункта, «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации», а также «сохранность груза» прибавили по 2 пункта каждый и незначительно (на 1 пункт) подрос критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД».



Лишь два показателя – «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» – сохранили свое значение по сравнению с I кварталом 2017 г.

Анализ интервью респондентов

Критерий стоимости услуг ОАО «РЖД» в I квартале 2018-го несколько подрос (+1 балл) по отношению к аналогичному периоду предыдущего года, как и по сравнению с IV кварталом 2017-го. Отправители, пережив период неопределенности в конце года, успели смириться и подстроиться под размер индексации. Ряд респондентов отмечают, что уровень цен РЖД их в принципе устраивает, правда, с большой натяжкой. Часть грузовладельцев понимают потребности железных дорог и объективные факторы, ведущие к повышению стоимости услуг, однако лишних гонимых ни у кого нет.

«Нам все тяжелее подтягивать свои цены под тот уровень, который ставит ОАО «РЖД», – жалуется представитель ГОКа. – Мы уже не можем планировать рост погрузки – многое от нас не зависит, в частности ситуация на рынке сбыта. А потребители сейчас никуда не спешат. Новые проекты на строительном рынке просматриваются, но они пока не стартуют. Мы провели реконструкцию предприятия и при необходимости готовы грузить больше. Однако если нас вынудят повышать цены, потому что все становится дороже, включая транспортную составляющую, то покупать нашу продукцию вряд ли будут активнее».*

Как добавил другой отправитель, если на предприятии не находят

способа отправить продукцию грузим видом транспорта (по более низкой цене), то в конечном счете просто все закладывается в стоимость отгружаемого потребителям товара.

Впрочем, были среди опрошенных и позитивно настроенные респонденты. Но, как правило, речь идет о крупных отправителях, а также тех, кому в I квартале удалось благополучно разрешить определенные сложности. Как рассказал представитель сегмента минеральных удобрений, в прошлом квартале его оценка данного критерия была занижена, поскольку предприятию не удалось добиться сниженного коэффициента к тарифам (при условии увеличения поставок) в рамках тарифного коридора. После обращения клиента в Минтранс решение наконец-то было найдено. *«Для нас крайне важно, что мы получили пониженный коэффициент на перевозки серной кислоты в цистернах. У нас обширная программа развития до 2020 года. Так что мы намерены отгрузить по железной дороге в 2018 году на 10% больше, чем в прошлом, – говорит отправитель. – В РЖД это увидели и наконец поняли, что если пойдут навстречу, то нам будет легче сдерживать свои обещания по объемам погрузки».* Именно поэтому ставки в целом на I квартал 2018 года для данного грузовладельца оказались вполне приемлемыми, даже несмотря на индексацию. Кроме того, весьма существенным было снижение экспортной надбавки к тарифу. *«Оно позволило менее болезненно пережить рост ставок на внутренних направлениях»*, – объяснил респондент и добавил, что в текущем году внутренние маршруты приобретают для предприятия большее значение, так как отчасти позволяют компенсировать тот спад, который ощущается на мировом рынке.

Впрочем, стоимость услуг РЖД все также занимает вторую строку по непопулярности среди грузим критериев исследования, хотя по сравнению со стоимостью услуг компаний-операторов итоговое значение данного критерия оказалось на 10 баллов выше.

По мнению большинства отправителей, рынок операторских услуг практически неуправляем и, по сути, формирование их ценовой политики не поддается логике, так как операторы вовсе не ссылаются на объективные факторы, действительно влияющие на цены, – инфляцию, размеры лизинговых платежей, издержки на содержание парка и т. д., а выставляют цены по принципу *«сколько хочу, столько и беру»*. Причем те отправители, кто сумел в договорах закрепить длинные позиции по тарифам, находятся в более выигрышном положении, однако отправка дополнительных объемов груза рассчитывается по гораздо менее привлекательным ставкам, поэтому подобная необходимость тщательно взвешивается.

Кто-то вспомнил, что если ранее в структуре тарифа на пользование инвентарным парком (согласно Прейскуранту № 10-01) инфраструктурная и локомотивная составляющие в сумме составляли около 70%, а вагонная – на уровне 30%, то сегодня это уже 50% и выше. По сути, говорит респондент, в настоящее время оператор забирает себе доходы сверх той доли, которую могло бы получить ОАО «РЖД» в условиях работы инвентарного парка.

К тому же деятельность операторов не подлежит госрегулированию – и в условиях дефицита подвижного состава стоимость аренды собственного вагона (в частности, для перевозки сыпучих грузов) возрастает вдвое. При этом дефицит универсального парка настолько развязал операторам руки, что это уже сказывается на всем рынке вагонов. Зачастую тарифная политика операторов строится исходя из стоимости аренды универсальных вагонов. То, как это выглядит на практике, рассказал один из грузовладельцев применительно к своей продукции: *«Оператор говорит так: вот универсальный полувагон, в нем можно перевезти четыре трубы, а в трубовозе можно перевезти восемь труб. Именно этому принципу следует оператор, удваивая ставку. В итоге ставки аренды на специализированный подвижной состав начали расти пропорционально ценам на универсальный. При этом в ответ на попытки обсудить цену оператор говорит: «Не хочешь вагон? Отдам другому».*

«По полувагонам рост был терпимый до августа 2017 года. А сейчас цены скачут и никак не остановятся. А ведь I квартал – это еще не высокий сезон отправок, – добавил грузовой отправитель. – Теперь новая проблема: поползли вверх ставки и на специализированный подвижной состав, в частности на хопперы». Собственно, рост ставок в данном случае провоцируется нехваткой парка. И некоторые отправители начали думать о приобретении спецвагонов. *«Лично мы в нынешней ситуации будем вынуждены инвестировать в минераловозы, иначе рискуем столкнуться с дефицитом парка», – подтвердил респондент.*

Часть отправителей, кстати, негашевых грузов, сообщили об увеличении доли перевозок автотранспортом. Но в самом непростом положении по-прежнему остаются владельцы низкодоходных грузов. *«Хотелось бы, чтобы к строительным грузам относились как к социальным перевозкам, – высказывает пожелание представитель данного сектора, – ведь они требуются на важных федеральных объектах и на строительстве жилья. И еще хотелось бы, чтобы операторы были более гибкими по отношению к клиентам».* Респондент добавил, что возврат парка «УВЗ-Логистик» был позитивным явлением, поскольку эта компания, в отличие от ФГК и ПГК, стала более гибко относиться к клиентам. И если бы на рынке появились еще две такие же крупные компании, как «УВЗ-Логистик», то всем стало бы значительно легче. *«Главное, чтобы крупные операторы были свободны от указаний, кому и что возить, а следовательно – от перегибов то в одну, то в другую сторону. А пока получается: то уголь возим, то еще кому-то искусственным образом отдаем приоритет. А должен работать рынок», – резюмировал отправитель.*

Впрочем, не все остались довольны работой «УВЗ-Логистик», замечая, что данная компания вообще перестала давать вагоны под погрузку. *«Официальный ответ: вагонов нет. Но если судить по брошенным поездам, то вагоны УВЗЛ как раз есть – и большей частью они стоят без назначения. Что это значит? Видимо, ждали выгодного заказа, пропуская остальные, – гадают респондент. – А мы у них брали около 80% нашей потребности в вагонах».*

Заметим, что в феврале АО «НПК «Уралвагонзавод» продал дочернюю структуру «УВЗ-Логистик» компании «Инвест-Логистика». И новый владелец железнодорожного оператора УВЗЛ в апреле переименовал его в «Модум-Транс». Грузовладельцы смотрят на эти пертурбации с опаской, не зная пока, как их расцени-

вать: как появление очередной компании-посредника? Некоторых выручает парк небольших собственников, правда, добавляю отпавители, что при этом они, конечно же, больше выручают себя, потому что выступают и как кредиторы для карьеров, финансово вкладываясь в щебень, и заодно задействуют свой парк. *«Такие операторы берут на себя роль агрегатора грузов, зарабатывая и на своей непосредственной деятельности и на продаже щебенки»*, – поясняет респондент.

Электронная торговая площадка РЖД (ЭТП ГП) по-прежнему не получает из уст клиентов положительных отзывов. *«Если что-то на ней и появляется, то, как правило, в выходной вечером – и пока сообразишь, все появившееся исчезает на глазах»*, – рассказал представитель строительного сегмента. – *«Я как пользователь считаю, что это вид некой отчетности перед ФАС и все делается больше для галочки. На бирже «Рэйл Коммерс» вообще все умерло, и непонятно, чем они там занимаются»*. ЭТП ГП не дает возможности выбрать вагоны для перевозок по подходящим маршрутам, говорят отпавители, да и получается дороже, чем если взять подвижной состав у того же собственника, но напрямую. И значительно дороже, в отличие от долгосрочных контрактов с операторами. Поэтому многие, в свое время тестировавшие новую услугу, теперь от этого отказались: спотовый рынок явно не ее конек.

Были, впрочем, и положительные моменты, которые несколько нивелировали дефицит парка в отдельных регионах и не позволили балльной оценке опуститься ниже показателя прошлого квартала. В итоге критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» остался на том же уровне, хоть и крайне невысоком (53 балла).

Так, по словам предприятий Уральского региона, у ПГК в I квартале высвободились полувагоны – и она стала предоставлять подвижной состав и грузоотпавителям, и трейдерам. *«Причем сами звонили и предлагали, и у нас не было необходимости дозваниваться до них и обивать пороги офисов»*. Все больше вагонов стало появляться из Казахстана, особенно на граничащей с этой страной территории. *«Они на Урал идут порожними или сдаютсЯ нашим компаниям в аренду, при этом ставка у них ниже»*. Отпавители вздыхают, что таких вагонов немного, но кто-то, например, умудрился взять казахстанские вагоны даже на 10 маршрутов.

Одновременно респондентов крайне раздражает поведение ФГК. *«Каково вообще ее место на рынке? Если в 2013 году она задумывалась как оператор, который бы закрыл потребности в перевозках строительных грузов, то нынешняя их стратегия на зарабатывание денег абсолютно не соотносится с потребностями рынка, который они нам в свое время и поломали»*, – отметил респондент.

В отличие от наличия парка, показатель его технического состояния демонстрирует позитивную динамику. Так, по результатам I квартала балльное значение достигло лучшего показателя за последние 2 года.

Правда, здесь выявилась неожиданная проблема, отмеченная сразу несколькими респондентами: проблема с колесными парами, а точнее – с толщиной гребня. *«У нас значительная доля подвижного состава (примерно 2/3 нашей погрузки) идет в экспортных направлениях на стыки с железными дорогами*

стран СНГ. А там, как известно, введено требование по толщине гребня 26 мм, – гелится отпавитель. – Нам же очень часто с Октябрьской и Московской дорог подают вагоны с гребнем 24,5–24,8 мм. Приходится возвращать, если операторы не следят за состоянием своих вагонов. Если раньше было терпимо, то сейчас доля возврата – это примерно десятая часть». Другой респондент также пожаловался на ужесточившийся стандарт по колесным парам, и вспомнил, что раньше, во времена МПС, была возможность ездить даже с гребнем 23 мм. «Если под-
нять статистику аварийных случаев тогда и сегодня, то получится примерно та же картина. Зачем было ужесточать требования? – недоумевает отпавитель. – Безопас-
ность – понятно. Но должен же быть разумный подход». Отметим, что со второй половины 2016-го ощущается дефицит крупного литья, особенно стальных цельнокатаных колес (ЦКК). Основная причина заключа-
ется в сокращении жизненного цикла колеса. Так, с 2014 по 2018 год показатель снизился с 8 до 6 лет. В 2017-м потребность ва-
гоноремонтных предприятий в ЦКК увеличилась на 15%. Колесные пары заняли половину от общего числа заявок на предоставление комплектующих для ремонта грузовых вагонов. С ростом произ-
водства вагонов потребность рынка выросла вдвое. Ситуация усу-
губляется и повышением ЕЭК антидемпинговой пошлины на ввоз в страны ЕАЭС украинских стальных цельнокатаных колес (с 4,75 до 34,22%). Но если смягчить требования к колесным парам, то ситуа-
ция станет не столь критичной, уверены респонденты. Кстати, для предотвращения растущего дефицита в ОАО «РЖД» рассма-
тривают возможность изменения критериев браковки колесных пар в процессе эксплуатации. В частности, предлагается пере-
смотреть допустимый показатель толщины гребня, снизив его с 25 до 24 мм. Данный вопрос обсуждался в конце марта 2018 года на заседании секции «Вагонное хозяйство» научно-технического сове-
та ОАО «РЖД».

Одним из трех критериев исследования, по которым в I квартале была снижена балльная оценка, стал «полнота удовлетворения спро-
са на перевозки». Респонденты соглашаются, что РЖД стремятся улучшить качество обслуживания клиентов, однако добавляют, что на практике все остается примерно на том же уровне. Взять, к примеру, переход на электронный документооборот, удобство которого уже оценили все отпавители. Здесь все портит либо бесконечное бумажное дублирование, либо непонятные сбои. «Отправ-
ляли документы на польские дороги. Невнимательность работников РЖД на погранпереходе обернулась тем, что нам на единый лицевой счет пришли чужие документы», – сообщил грузовладелец. Другой пример: центры продаж грузовых услуг, соз-
данные в системе ФТО. «Это все прекрасно, но нам нужны совсем другие услуги. На-
пример, у нас ограничены мощности фронтов погрузки и периодически требуется место для отстоя груженных составов, когда происходит задержка на наших путях. А об этом иногда сложно договариваться. Процедуры не позволяют сделать это оперативно», – говорит клиент. «Присылали представителей ТЦФТО, которые интересовались, что мы хотим. Но нам то, что собираются предложить в ОАО «РЖД», не нужно. То, что действительно сдерживает, – это инфраструктура. А здесь мало что меняется, – добавляет грузой отпавитель. По мнению респондентов, представители РЖД должны не просто

спрашивать, что нужно, а формулировать развернутое коммерческое предложение. *«Ничего такого мы не увидели. Вот если бы получили, то рассмотрели бы и изучили. В ОАО «РЖД» должен же быть маркетинг. Почему мы сами должны формулировать коммерческое предложение и что-то придумывать за железную дорогу? Мы ведь и так будем потом платить за дополнительную услугу»*, – прокомментировал интервьюируемый вопрос о создании центров продаж.

Невнятно предложенные услуги (или вообще отсутствие таковых) лишней раз отталкивают грузовладельцев от железной дороги. Немногие в этом году планируют увеличивать железнодорожную погрузку, в очередной раз столкнувшись с проблемами в организации перевозки. Один из отправителей привел следующий характерный пример. На предприятии определен вид продукции из цветного металла традиционно отправляли в полувагонах с навешенной металлической крышей. Но теперь от отправителя потребовали разработать особые МТУ. Во-первых, быстро это не сделать, а во-вторых, сначала необходимо провести испытания (по сути, краш-тест). Однако заказчик категорически отказался предоставлять для этого свою продукцию – слишком дорогой товар. При этом он не мог понять, почему дорога предложила ему возить товар в альтернативной таре, если ранее он отправлял его в полувагонах с навешенной крышей. К тому же альтернативная тара намного удорожала перевозку, что не предусматривалось в контракте с оборонным авиазаводом. *«Но клиент был достаточно консервативен: он был уверен, что по РЖД груз довезут в целостности, не повредят его. А вот про автотранспорт такого сказать не мог, в частности, с учетом состояния автодорог. И партию груза не хотелось делить на части, чтобы не рисковать по срокам. Но в данной ситуации завод был вынужден согласиться на поставку вертолетных профилей на автомобильном транспорте. Была выполнена пробная серия рейсов. В результате получилось быстрее и дешевле. А железная дорога снова потеряла клиента с высокодоходным грузом»*, – подытожил респондент.

ВЫВОДЫ

2018 год начался с низкого старта по Индексу качества. Хотя его общее значение в I квартале 2018 года такое же, как и в двух предыдущих, – это стабилизация на более низком уровне. Оно на 2 балла ниже I квартала 2017 года и на 4 балла меньше I квартала 2016-го. Если данная тенденция сохранится, то в будущем году значение Индекса может опуститься ниже 60-балльной отметки.

Вместе с тем, как правило, I квартал задавал значительную положительную динамику Индекса и в течение ряда лет давал весомую долю годового прироста. Отсутствие данного явления в рассматриваемый период является не очень хорошим признаком. Причина лежит на поверхности – сохраняющийся дефицит вагонов после принятых ранее регуляторных решений в сочетании с некоторым оживлением экономики и ростом погрузки. Эту проблему диагностируют и структурные изменения Индекса: снижение, пусть и небольшое (на 1–2 балла) отмечено как раз по

показателям, характеризующим наличие вагонов и полному удовлетворению спроса на перевозки. Отметим, что, с одной стороны, формально-математический подход говорит, что, по идее, дефицит уже должен смениться профицитом. С другой стороны, грузоотправители продолжают говорить о сохраняющемся дефиците вагонов. Различные респонденты по-разному оценивают величину дефицита, в основном эти оценки находятся в диапазоне 15–30% от потребности в обеспечении вагонами.

Пока парк грузовых вагонов составлял 1,2 млн ед., дефицита не ощущалось (за исключением отдельных узких сегментов, таких, например, как химические цистерны и ряд специфических родов подвижного состава). Как только парк достиг баланса – грузоотправители хором заговорили о дефиците.

И результаты этих опросов свидетельствуют о важной особенностях рынка: расчетные величины, полученные на основании каких-то согласованных методик или моделей, не слишком-то и жизнеспособны на реальном меняющемся рынке и уж тем более заведомой ошибкой была бы реализация идей некоторых регуляторов о необходимости нормирования вагонных парков на основе подобных методик.

Заметим, что параметры «наличие вагонов» и «стоимость услуг компаний-операторов» стабилизировались на весьма низком уровне. Их балльные показатели существенно ниже, чем были год назад, и кардинально ниже, чем 2 года назад. В условиях дефицита вагонного парка рынок операторских услуг прочно стал рынком продавца, то есть рынком, где нивелируются основные преимущества рыночной экономики.

Нельзя не обратить внимания на неуклонное снижение оценок показателя «соблюдение сроков доставки» уже пятый квартал подряд, что диссонирует с ростом отчетной скорости доставки и высокой долей отправок, доставленных в установленный срок. Причину позволяют понять интервью грузоотправителей. Их наибольшее недовольство вызывает расширяющаяся практика принуждения к заключению соглашений о продлении сроков доставки. Такие соглашения, безусловно, позволяют улучшить статистику доставки отправок в установленные сроки, но приводят к ухудшению оценок качества услуг клиентами. А ведь рыночный субъект должен работать не на показатель, а на клиента. (Этот кейс еще раз показывает невозможность замены рыночных сигналов использованием ключевых показателей эффективности.)

Кстати, наряду с недовольством указанными выше факторами, в I квартале появился один новый аспект. Речь идет об электронной торговой площадке РЖД (ЭТП ГП), работа которой по-прежнему не получает из уст клиентов положительных отзывов.

Некоторые представители регуляторов заявляли, что указанная торговая площадка будет востребована и принесет много пользы, и даже выдвигали предложения сделать работу на ней обязательной. Но, как показывают опросы, ни операторы, ни тем бо-

лее грузоотправители не видят преимуществ указанной торговой площадки.

Напомним, что попытки внедрить электронную площадку регулярно проводятся еще с начала 2000-х гг., когда ЦФТО впервые начал разрабатывать и пытался внедрять ЭТП ТУ – электронную торговую площадку транспортных услуг. Затем были торговая площадка «Фабрикант рейл», торговая площадка «КИР» и некоторые другие.

Сегодня на торговой площадке торгуется менее 1% всех вагонов. Если какая-то идея на протяжении многих лет никак не начнет пользоваться спросом, следует задуматься, а так ли она нужна. Либо разобраться, почему потребители не хотят этим инструментом пользоваться. Только ответив на этот вопрос, можно двигаться дальше – или решить, что двигаться не нужно.

Очевидно, что сильными сторонами услуг в области грузовых перевозок являются устойчиво высокий уровень оперативности согласования заявок, высокий и еще улучшившийся уровень информационных технологий и, наконец, показатель-лидер, достигший максимального значения, – уровень сохранности груза. Эти сильные стороны, формирующие конкурентные преимущества железнодорожного транспорта, надо сохранять и развивать. Но базовыми условиями стратегической рыночной конкурентоспособности железнодорожных грузовых перевозок являются развитие инфраструктуры (а оценка данного показателя уже традиционно находится ниже общего Индекса качества, то есть в числе аутсайдеров) и устойчивое обеспечение подвижным составом – нужного типа, в необходимом количестве и хорошем техническом состоянии.

В связи с омоложением парка произошло логичное увеличение оценки технического состояния вагонов. (Правда, судя по оценкам грузоотправителей, это не компенсирует сокращения их количества и повышения платы за пользование.)

Эти показатели в итоге и позволили Индексу качества сохраниться на прежнем уровне на фоне существующих проблем. Снижается ли их острота в целом или только в связи с зимним снижением деловой активности – покажет высокий сезон. Прежде всего необходимо устранить имеющийся перекоп в сторону угольных перевозок, решить задачу оптимизации угольных вагонопотоков с целью повышения производительности вагона и увеличения пропускной и привозной способности участков, а кроме того, обеспечить вывоз всех грузов различной номенклатуры без ущерба для экономики страны. Экспортный перекоп отгрузки загружает подходы к отечественным портам, при этом во внутреннем сообщении имеются аналогичные проблемы, к решению которых еще не подружили.

Несмотря на положительные итоги работы отрасли в I квартале количество нерешенных проблем накапливается. Только комплексный подход с оценкой перспективных угроз и возможностей позволит сохранить имеющийся рост отгрузки и в дальнейшем.