



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

**I 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.

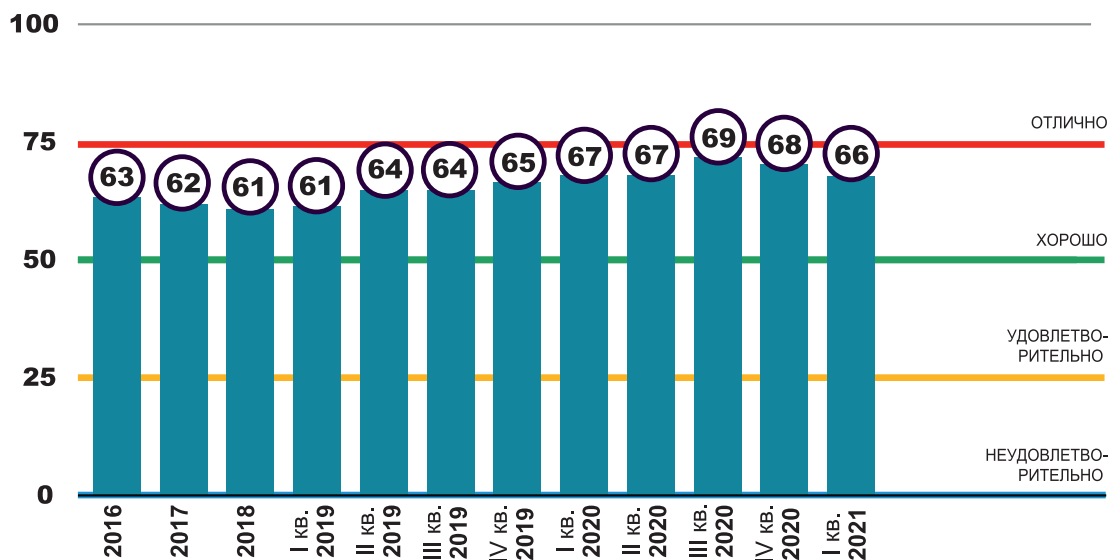
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

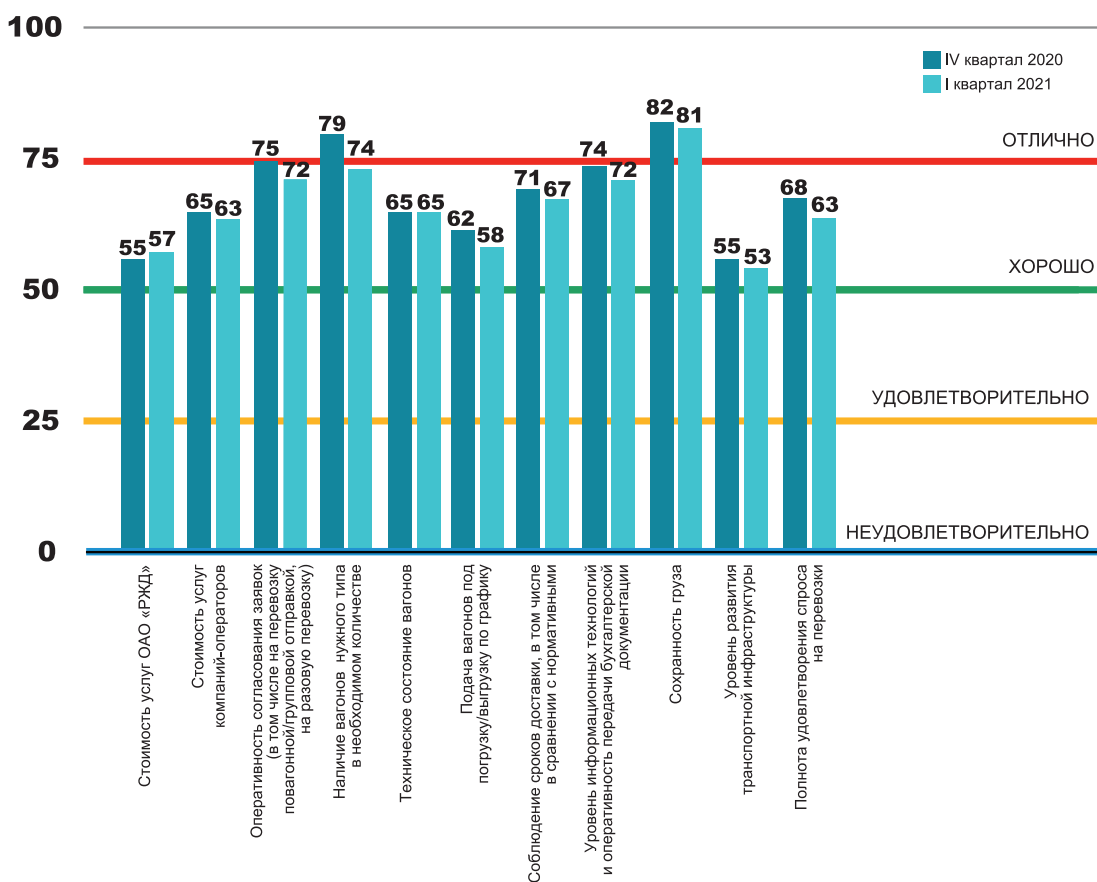
РЕЗЮМЕ

По итогам I квартала 2021 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 66 баллов. По сравнению с III кварталом 2020 года показатель уменьшился на 2 пункта.



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

В I квартале 2021 года значение обобщенного Индекса качества сократилось на 2 пункта. При этом сразу 9 критериев из 11 потеряли в итоговых баллах. Больше всего (сразу на 5 пунктов) ухудшились такие показатели, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки».



Критерии «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» также потеряли значительное количество баллов в оценках респондентов и сократились на 4 пункта каждый.

Показатель «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» уменьшился на 3 пункта.

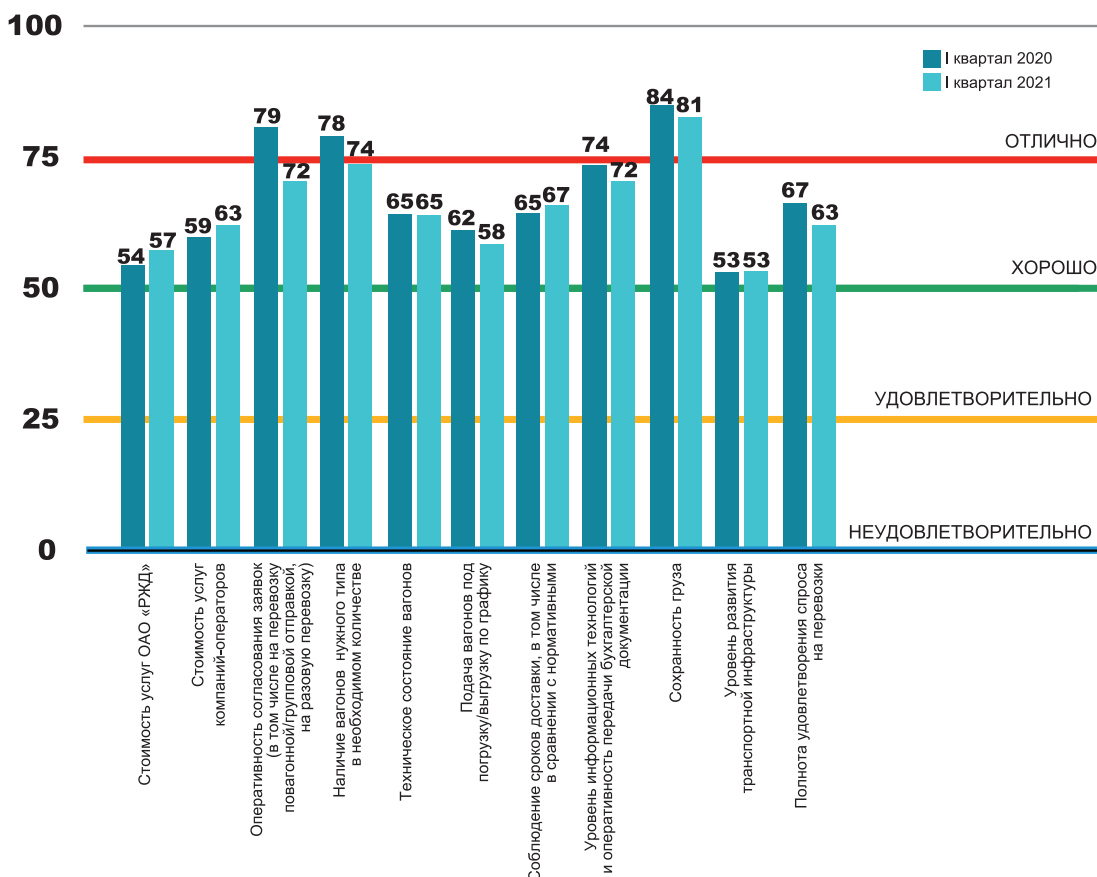
На 2 пункта просели такие критерии исследования, как «стоимость услуг компаний-операторов», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Меньше всех (на 1 пункт) сократился показатель «сохранность груза». Критерию «техническое состояние вагонов» удалось сохранить свое значение на уровне предыдущего квартала.

И лишь показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД» продемонстрировал положительную динамику, увеличившись на 2 пункта.

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

По сравнению с I кварталом 2020 года значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 1 пункт. Шесть из 11 критериев исследования также продемонстрировали негативную динамику.



Больше всего сократился показатель «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» – сразу на 7 пунктов. Показатели «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», а также «полнота удовлетворения спроса на перевозки» сократились на 4 пункта каждый.

Критерии «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «сохранность груза» уменьшились менее заметно, на 2 и 3 пункта соответственно.

«Техническое состояние вагонов» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» сохранили свои предыдущие значения.

Такие важные для грузоотправителей критерии, как «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «стоимость услуг компаний-операторов», выросли по отношению к I кварталу 2020 года на 3 и 4 пункта соответственно. Показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» также показал рост на 2 пункта.

Анализ интервью респондентов

Начиная с конца 2018 года оценка респондентов стоимости услуг компаний-операторов планомерно росла и в IV квартале 2020 года достигла своего максимального значения за последние несколько лет – 65 баллов. Однако в I квартале у операторов окончательно закончилось терпение и ставки на предоставление вагонов продемонстрировали тенденцию к росту, что сразу отразилось и на балльном показателе – минус 2 пункта по отношению к предыдущему кварталу.

Пока рост ставок не носит массового характера, да и разброс в зависимости от типа подвижного состава довольно велик. Однако в некоторых сегментах перевозок грузовладельцы уже остро почувствовали давление. *«За последние 5 лет в этом году – первая морозная зима, активно пошла погрузка, спрос позволял поставлять столько, сколько можно поставить, – рассказывает представитель лесного сектора. – Спрос на лесные платформы вырос, операторы тут же отреагировали на эту историю, повысив ставки»**. На споте увеличение составило до 25%. Если в конце прошлого года суточная ставка в рублях была 1300 руб., то на конец I квартала – 1625 руб. У лидера по росту ставок, «Транслеса», аренда доходила до +40% к Прейскуранту № 10-01. *«При взаимодействии с грузоотправителем они оперируют не размером аренды в сутки, а круговыми груженными рейсами, поэтому оценку операторам снижаем до 35 баллов»*, – добавил респондент.

Не повезло и щебеночникам. Операторы поняли, что у них получается продавливать рынок все глубже и глубже, формируя искусственный дефицит полувагонов, и они уверенно держат эту позицию. Один из респондентов даже отметил, что операторы начали по-хамски разговаривать по телефону, бросать трубку. *«Нам сложно зафиксировать цену на долгий период. Сервисный контракт на щебенку заключить практически нереально. Ты можешь грузить сегодня, надеясь что-то заработать, а завтра рост ставки легко может увести тебя уже в минус, – говорит отправитель строительных грузов. – Я грузил в декабре на уровне -15–20% к прейскуранту, еще в феврале-марте можно было найти вагон на уровне 0% к прейскуранту, сейчас в первых числах апреля все еще хуже, произошел резкий скачок – даже до +40%!»* И это все притом, что количество

парка на сети растет. Искусственная отставка операторами парка полувагонов стала для грузовладельцев почти бегством. По видимости, операторы хотят вернуть 2017–2018 гг. высоких ставок. При этом для производителей это был самый нервный период, и сейчас он, похоже, повторяется. Однако к ситуации 2017–2018 гг. рынок подходил постепенно с 2015 года, а нынешний скачок очень резкий, отмечает отправитель, исчисляется он несколькими неделями, а то и сутками. *«Раз – и мы за один момент вернулись в прошлое. Я даже на 100% уверен, что существует определенная договоренность, ценовой сговор между операторами полувагонов»,* – говорит он.

Все больше отправителей отмечают нехватку определенного типа подвижного состава. Где-то это обусловлено объективными факторами, а где-то рукотворными. Поэтому неудивительно, что критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» потерял сразу 5 пунктов, опустившись до 74 баллов.

Так, дефицит лесовозных платформ объясняется возникшим спросом на перевозку продукции лесного сектора. Как сообщил один из респондентов, в I квартале «Транслес» из 100 заявок обеспечивал только 60, то есть около 40% желаемого парка было не покрыто предоставлением. Пока в лесном секторе не могут понять, что больше влияет на данную ситуацию – недостаток производства вагонов или намеренные отставки со стороны операторов. *«По платформам сейчас производство немного в плюсе по отношению к списанию, до недавних пор парк находился более-менее в балансе, но в высокий сезон этот баланс сломался»,* – сказал грузовладелец. Никто не ждал высокого сезона в лесной отрасли, поскольку уже 5 лет в Северо-Западном регионе практически не было зимы. За этот период часть поставок леса ушла в Сибирь и на Дальний Восток. При этом с нового года Китай ввел карантинные меры – и на границе образовались очереди. С 2022 года будет введен запрет на экспорт пиловочника в Китай (одно из следствий декриминализации). *«При этом вагонов туда ранее нагнали много, они встали»,* – рассказывает респондент. – *Понимая, что экспорт на Китай скоро закроется, операторы начали перегонять вагоны обратно на Север-Запад».*

Появились проблемы и с поиском/арендой фитинговых 80-футовых платформ: их практически невозможно найти на рынке, сообщают интервьюируемые. В рамках курса на развитие контейнеризации такой дефицит мешает и стопорит процесс. Отмечали также рост спроса на бензиновые цистерны в конце I квартала, перетекающего уже на II квартал. Отправители не могут объяснить, с чем это связано, и предполагают просто сезонный фактор.

Зато дефицит полувагонов под строительные грузы, появившийся уже в конце прошлого года, сейчас только прогрессирует. Один из отправителей строительных грузов крайне низко оценил критерий наличия вагонов – в 10 баллов (правда, оговорился, что I квартал для него в принципе выдался специфичным). *«В Челябинской области в феврале из-за погоды на целый месяц был введен режим ЧС»,* – рассказывает он. – *Наш карьер попал прямо в центр этого циклона. На отвалах щебня выросла корка льда в 25–30 мм толщиной. Специалисты сказали: стойте ждите, иначе всю технику поломаете, если*

будете пытаться корку вскрыть. И получается, что январь были праздники, февраль стояли из-за режима ЧС, в марте чинили технику, которую в итоге все-таки сломали. Поэтому сложно сказать, сколько мы потеряли в поставках вагонов от операторов в I квартале, но сейчас, когда он только что закончился и одновременно выровнялась погода, моя почта ломится от заявок клиентов, желающих приобрести щебенку, но мы ничего не можем вывезти, потому что вагоны операторы не дают даже по повышенной ставке». В итоге грузоотправителю пришлось обратиться к операторам из Казахстана, которые готовы заключать договоры на аренду. «Цены ломовые, конечно, и даже с учетом того, что ждать и грузить долго, выйдет в районе +25–30% к преysкурantu. Но поскольку клиенты уже и под +40% готовы брать, то пока терпимо», – добавил он.

Тот факт, что техническое состояние вагонов значительно ухудшилось, респонденты отмечали еще в предыдущем квартале, что и повлияло на снижение уровня оценок. В I квартале положение дел почти не изменилось. Критерий сохранил свое значение.

Операторы таким образом, уверены респонденты, борются с профицитом: знают, что вагон надо отправлять ремонт, но не спешат с этим, а просто выбраковывают (переводят в нерабочий парк) и ставят на отстой. Но чтобы выбраковывать, вагон сначала должен побывать у клиента.

«Когда ставки ушли вниз, нам стали подавать больше неисправных вагонов, – говорит представитель металлургического предприятия. – Четверть подаваемого парка приходится выбраковывать, в основном по колесу (тонкий обод – можем только в пределах ограниченного полигона уехать, на экспорт не проходят). Значит, вагоны приходят и отправляются в отстой».

Практика безосновательных отцепок в ТОР также нигде не исчезла. Хотя с учетом того, что в I квартале спрос на текущий вагоноремонт стабилизировался (поскольку увеличился объем перевозок), то и вагоны загружены, а значит, наращивание безосновательных отцепок несколько приостановилось.

Более-менее комфортно чувствуют себя те предприятия, которые могут позволить содержание службы специалистов-вагонников, следящих за отцепками и подключающихся в тех случаях, когда они необоснованны.

Несколько грузоотправителей, кстати, упомянули сервис ПГК, когда сертифицированные сотрудники могут оспорить необоснованный отцепочный ремонт. *«Насколько я понял, эксперимент был признан успешным – и они планируют внедрить этот опыт внутри компании на постоянной основе. Кроме того, на рынке появилась и консультационная услуга: если компания-собственник или оператор считает, что вагон отцеплен необоснованно, это решение можно опротестовать. Что-то вроде скорой помощи при отцепке», – сообщил респондент.*

Подобные сервисы как нельзя актуальны, так как позволяют экономить время, нервы, а главное – средства. И здесь хотелось бы привести показательную историю отцепки, которой поделился один из грузоотправителей. *«Поскольку мы находились на одной из станций [ст. Бекасово] по своим делам, ПГК попросила нас сфотографировать крытый вагон, находящийся в собственности компании, ранее отцепленный в ремонт по причине непригодности пола и уже вышедший после ремонта, – рассказал он. – По документам – вагон отремонтировали, был выставлен счет на замену 70% деревянного пола. А вопрос у ПГК возник*

потому, что на этой станции, по их словам, никогда в депо и не было леса, необходимого для такого ремонта. Сфотографировали – и оказалось: мало того, что пол вагона не отремонтировали, так еще и украли с него оставшиеся доски».

Неожиданностью стало снижение оценок респондентов по такому критерию, как «уровень информационных технологий и переноса бухгалтерской документации». Часть отправителей отмечают, что сервисы работают достаточно оперативно, а новая платформа ЭТРАН стала удобнее. Правда, по-прежнему говорят о постоянных обновлениях в рабочее время.

Однако не все еще привыкли к введенным новшествам и жалуются на то, что никто не объясняет, как с ними работать. *«Мы даже иногда сами звоним на станцию и просим сотрудников помочь нам разобраться, как работать в новой версии ЭТРАН. И даже они не совсем понимают, что нужно делать»*, – сказал один из отправителей.

Многие отправители не в восторге от новой платформы. *«АС ЭТРАН работает отвратительно. Скорость стала ниже. Все ругаются, но продолжают работать в ней и дальше. Другими сервисами также пользуемся, в частности личным кабинетом. К нему нареканий нет»*, – отметил один из них. Другой добавил: *«По информационной насыщенности вопросов нет, но по самой работе есть»*. Как привел пример один из отправителей, самую простую операцию – переадресовку – делали 2 недели. Пришлось обратиться к разработчикам, в компанию «ИнтелЛекс».

Зачастую причина недостатков работы системы достаточно банальна: нововведения не соответствуют технологической инфраструктуре грузовладельцев. *«Сама по себе идея хорошая, но, прежде чем ее внедрять и реализовывать, необходима более сложная предварительная работа с точки зрения соответствия инфраструктуры»*, – отмечает респондент.

Критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки», наряду с критерием «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», потерял в I квартале больше всего, сократившись на 5 пунктов.

Обстановка на сети стала хуже, говорят респонденты. В первых, операторы повышают ставки, а во-вторых, наблюдается дефицит вагонов. *«Непонятно, куда они делись? – удивляется отправитель. – Такое ощущение, что дефицит создается искусственно, чтобы поднять ставки»*. Есть нарекания и к работе самих РЖД, а точнее – к уровню компетенции работников на станциях.

Заметим, что факт оптимизации персонала грузовладельцы отмечают уже давно. И это во многом мешает их работе. *«Нашим клиентам не успевают выдаваться документы вместе с вагонами, они начинают жаловаться, – говорит отправитель. – Особенно с нового года мы это почувствовали. Я 9 лет работаю на заводе, становится дороже, хуже, никого не убедить забирать вагоны. Я говорю с точки зрения грузоотправителя, но мы еще и крупный грузополучатель»*.

В I квартале отправители вновь вспомнили термин «клиентоориентированность» применительно к холдингу, замечая, что РЖД относятся к ним не как к клиенту, а как к некой структуре, которая просит взаймы. *«Пока они не научатся работать с клиентами и ценить каждого из них, а также то, что они приносят доход, ничего не изменится. Мы все мучаемся, но работаем, деваться некуда»*, – заметил один из респондентов. Другой

также добавил, что их не устраивает отношение как к должникам со стороны железной дороги. *«Очень сильное давление оказывают ревизорские проверки, постоянные придирки по моментам, которые не особо важны, – в части эксплуатационной документации, – рассказал он. – Нет цивилизованной работы с клиентами-грузоотправителями. Такое ощущение, что если бы нас не было, то РЖД работало бы легче».*

ВЫВОДЫ

В I квартале 2021 года значение обобщенного Индекса качества оказалось ниже, чем в любом из кварталов прошлого года. При этом и к предыдущему кварталу, и к соответствующему периоду прошлого года снизилось большинство его компонентов. Изменение Индекса стало вполне ожидаемым на фоне восстановления экономики после острой фазы коронавирусного кризиса. Хотелось надеяться, что в этот раз рост объемов перевозок не приведет к снижению их качества, но, увы, чуда не произошло. Вечное правило – или возим много, или возим качественно – сработало и на этот раз.

Очень характерно, что ухудшилось, причем значительно, подавляющее большинство показателей (9 из 11). При этом бросается в глаза «лидерство» в этом падении именно тех показателей, которые имеют выраженную обратную взаимосвязь с объемом перевозок: наличие вагонов (-5 пунктов), подача вагонов по графику (-4 пункта), соблюдение сроков доставки (-4 пункта), полнота удовлетворения спроса (-5 пунктов). Критерий «стоимость услуг компаний-операторов» также снизился к предыдущему кварталу сразу на 2 балла.

На этом почти стабильны состояние вагонов и сохранность грузов, а уравновесить имеющиеся негативные тенденции пытается (хоть и безуспешно – Индекс все равно пошел вниз) стоимость услуг РЖД, которую респонденты оценили на 2 балла выше, чем в прошлом квартале. Судя по комментариям респондентов, это объясняется прежде всего стабильностью тарифов ОАО «РЖД» на фоне непредсказуемого роста ставок операторских компаний. Для большинства грузоотправителей год начался без сильных потрясений, тарифная политика изменилась в соответствии с прогнозами, дополнительной нагрузки не введено.

Следует отметить, что критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» уже в предшествующем квартале вышел на максимальный за 5-летний период уровень. Продолжение его роста свидетельствует о том, что тарифная политика ОАО «РЖД» сбалансирована с экономическими реалиями и ожиданиями товаропроизводителей.

С учетом того, что парк грузовых вагонов на сети российских железных дорог в I квартале 2021 года превысил 1,2 млн ег. и вплотную приблизился к исторически максимальному уровню, сильное снижение именно показателя «наличие вагонов нужного

типа в необходимом количестве» кажется труднообъяснимым. Показательно, что многие грузоотправители упрекают операторов в формировании искусственного дефицита вагонов. Хотя нет достаточных оснований утверждать, что такие упреки справедливы, но если это так, то действия операторских компаний нельзя назвать гальновидными. Получая краткосрочный выигрыш за счет роста ставок, они могут спровоцировать применение регуляторных мер, нарушающих рыночное саморегулирование.

В любом случае появление локальных дефицитов вагонов на фоне общего роста парка ненормально и свидетельствует о необходимости системного улучшения его использования на основе прозрачных, понятных всем участникам рынка механизмов. Это относится и к ставкам за использование вагонов. Не случайно грузоотправители высказывают пожелание *«сделать публичными ставки для массовых грузов первого тарифного класса»*.

В целом ухудшение ситуации с доступностью вагонов и уровнем ставок за их использование привело, как следует из интервью респондентов, к неполному удовлетворению спроса на перевозки (соответствующий критерий претерпел ровно такое же снижение, как и показатель наличия вагонов) и уходу части грузов на другие виды транспорта, в частности на речной. Тем самым снижается рыночная конкурентоспособность железнодорожной отрасли, что наносит ущерб как самим операторским компаниям, так и перевозчику.

Говоря о рыночной конкурентоспособности, нельзя не отметить снижения сразу на 4 балла к предыдущему кварталу такого весьма значимого для ее обеспечения показателя, как «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», хотя он и остался на 2 балла выше уровня соответствующего периода прошлого года. Из комментариев респондентов следует, что их требования к данному аспекту качества перевозочной услуги повышаются. Многим грузоотправителям важно не просто соблюдение скорости и срока доставки, а доставка именно в заданное время, что требует выстраивания четкой, отхронометрированной процессной логистики, начиная от подачи вагона под погрузку и его отправления и заканчивая сдачей вагона грузополучателю. Эти требования должны учитываться при организации перевозочного процесса.

И, конечно, базовым условием обеспечения конкурентоспособности железнодорожного транспорта, количественного и качественного удовлетворения спроса на перевозки является развитие инфраструктуры, оценка уровня которого грузоотправителями в минувшем квартале, в условиях увеличения количества вагонов на сети и постпандемийной активизации перевозок, снизилась до уровня соответствующего периода прошлого года, минимального за последние 5 лет.

Восточный полигон остается самым сложным участком сети железных дорог. Серьезные отставания по срокам становятся

предметом обсуждения на ряде совещаний у президента и председателя правительства Российской Федерации. Начались проверки по факту освоения денежных средств, выделенных федеральным бюджетом и фондом национального благосостояния. Необходимо добавить к этому и значительное ухудшение безопасности движения поездов. На дорогах Восточного полигона в I квартале произошло несколько крупных сходов с последствиями.

Восточный полигон стал логистической ловушкой не только для угольных компаний, которые борются за доступ к провозным мощностям для доставки угля в свои порты на площадке Министерства энергетики РФ, но и для грузых грузовладельцев, в том числе грузов третьего тарифного класса.

Чередой событий I квартала привела к тому, что монополия поставила под вопрос эффективность и безопасность эксплуатации вагонов с повышенной осевой нагрузкой. К такой постановке вопроса оказались не готовы некоторые участники рынка перевозок. II и III кварталы покажут, во что может развиваться данная ситуация, особенно на фоне растущих объемов погрузки и слабого роста пропускной способности.

Для обеспечения высокого качества перевозок требуется комплексное развитие железнодорожной инфраструктуры как в рамках крупных, так и увязанных с ними локальных проектов. Кроме того, с учетом капиталоемкости и длительности реализации инфраструктурных проектов необходимо улучшение использования существующей инфраструктуры, в том числе за счет рационализации управления парками подвижного состава. Это требует согласованных усилий перевозчика, операторских компаний, грузоотправителей и грузополучателей.

Резюмировать сложившуюся картину можно так: успешно поборовшись за количество и добившись стабилизации объемов перевозок, теперь нужно побороться и за качество.