



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

**II квартал
2019**

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.

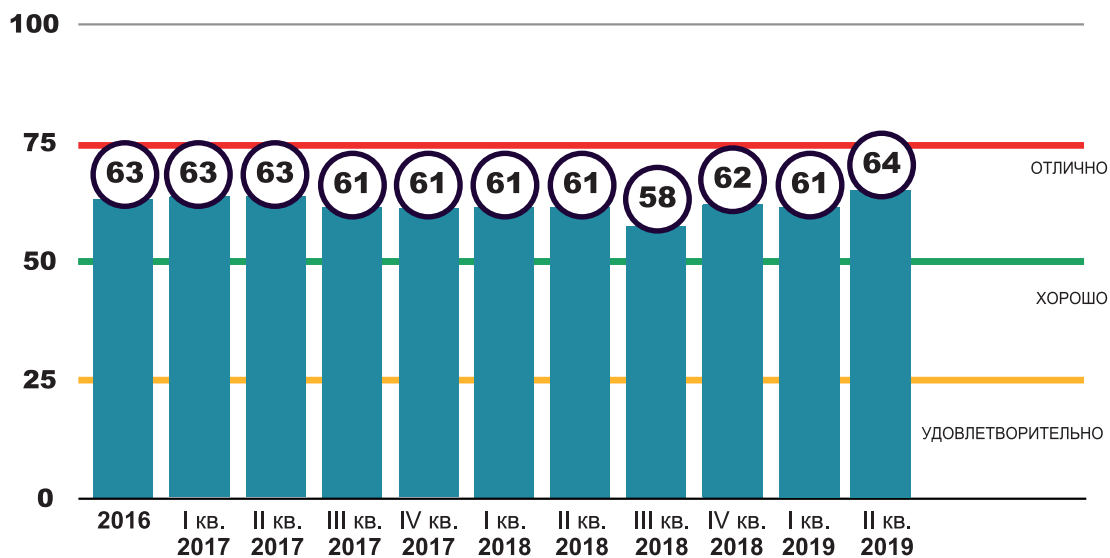
Исследование проводится на основе репрезентативной выборки. В нем принимают участие более 100 компаний, представляющих различные отрасли промышленности и регионы.

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.

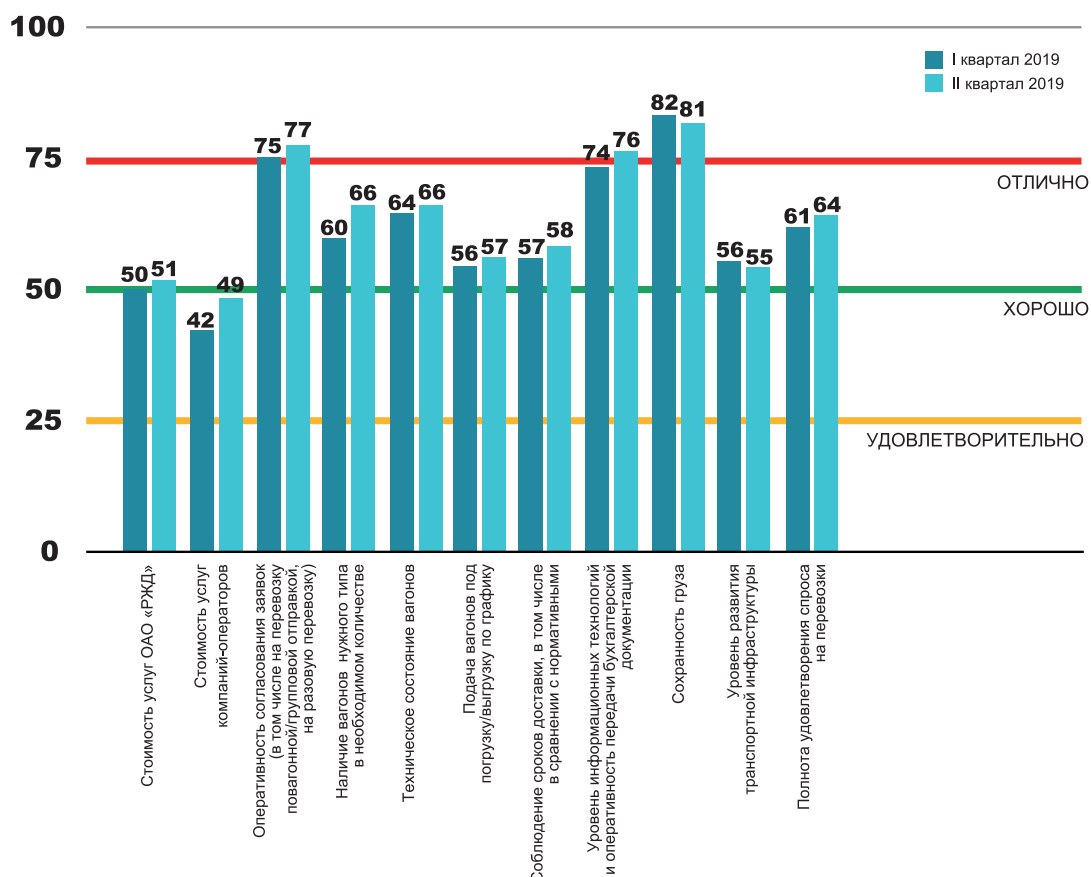
В рамках проведения исследования сформирована Экспертная группа, задачей которой является анализ прозвучавших мнений и наблюдаемых тенденций. В отчет включены выводы группы.

По итогам II квартала 2019 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 64 балла. По сравнению с I кварталом 2019 года показатель вырос на 3 пункта. Аналогичный рост был отмечен и в отношении I квартала 2018 года.



Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2019 г. по сравнению с I кварталом 2019 г.

В II квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 3 пункта по сравнению с предыдущим периодом. При этом 9 из 11 критериев исследования продемонстрировали положительную динамику в итоговых баллах.



Более всего (на 7 пунктов) вырос такой ключевой для грузовладельцев показатель, как «стоимость услуг компаний-операторов». Вторым по наиболее заметной динамике роста стал критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» – 6 пунктов.

По остальным семи позициям увеличение было не столь явным. Так, критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» возрос на 3 пункта. «Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)», «техническое состояние вагонов» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» увеличились на 2 пункта каждый.

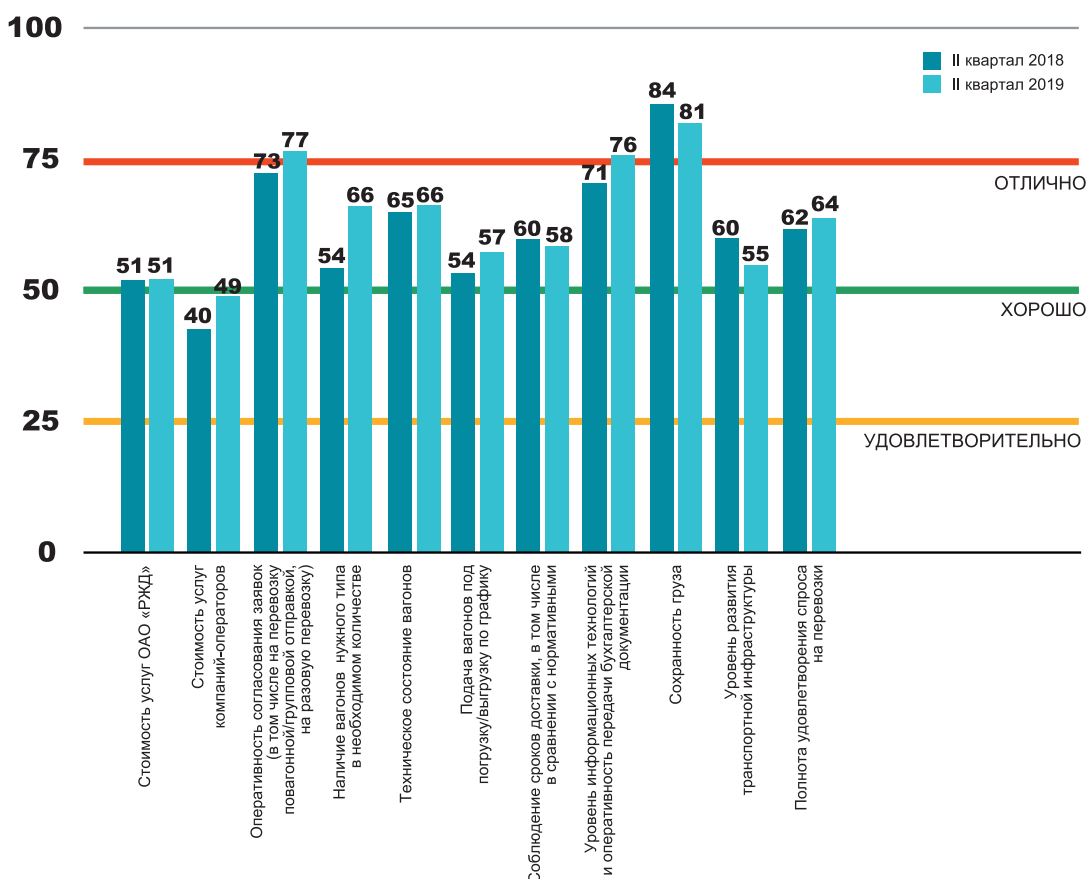
Оценка респондентами таких критериев исследования, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» подросли на 1 пункт каждый.

И лишь два показателя – «уровень развития транспортной инфраструктуры» и «сохранность груза» – не досчитались по 1 пункту.

Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2019 г. по сравнению с II кварталом 2018 г.

В II квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 3 пункта по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

В итоговых значениях выросли семь показателей, причем лидирующую позицию здесь занял критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Он набрал сразу 12 пунктов.



Вторым по динамике роста стал «стоимость услуг компаний-операторов» (+9 пунктов). «Уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» увеличился на 5 пунктов, «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» – на 4 пункта, а «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 3 пункта.

Незначительно подросли такие показатели, как «техническое состояние вагонов» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – на 1 и 2 пункта соответственно.

Показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД» сохранил свое значение на уровне II квартала 2018 года.

И только три критерия не показали положительной динамики. Больше всего потерял «уровень развития транспортной инфраструктуры» – минус 5 пунктов. «Сохранность груза» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» уменьшились на 3 и 2 пункта соответственно.

Анализ интервью респондентов

В II квартале сразу 9 из 11 критериев исследования продемонстрировали положительную динамику. Причем больше всего подросли такие показатели, как «стоимость услуг компаний-операторов» (+7 пунктов по отношению к предыдущему периоду) и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (+6 пунктов).

Оценка респондентами уровня тарифов РЖД хоть и подросла, но совсем незначительно, всего на 1 пункт. Рост транспортной составляющей в цене груза, в первую очередь из-за приказа Минтранса России № 405, не позволил многим грузовладельцам поставить в анкете высокий балл. *«К нам тоже прилетели так называемые кругляги, образовавшиеся по данному приказу, и это серьезно повлияло на наши затраты»**, – сообщил представитель лесного сектора. Особенно ситуация сказалась на Мосузле: внутри Московского центрального кольца тариф вырос в разы.

При этом в отдельных сегментах наблюдается снижение спроса на подвижной состав и, соответственно, уменьшение уровня ставок операторов, хотя, как замечают отправители, динамика снижения пока недостаточна. *«В нашем сегменте ставки операторов в целом держатся на том же уровне, что и в I квартале, однако у некоторых собственников прослеживается их снижение, – рассказывает респондент. – В целом оно небольшое, не более 5%, так что говорить об устойчивой тенденции пока рановато».*

Как поделился представитель отрасли строительных грузов, ставки на полувагоны под щебень пошли вниз и предложений по подвижному составу стало больше. *«Те операторы, которые раньше и звонить нам перестали, вдруг проснулись, – сообщил респондент. – Сюда входят и крупные компании из первой десятки, за исключением, конечно, ФГК, и небольшие».* Если в I квартале уровень цен на предоставление парка был +30–35% к Прейскуранту № 10-01, то во втором – +20–25% (снижение максимум на 10%). Но, как говорят отправители, операторы падают в цене неохотно – и во многих случаях грузовладелец просто не вписывается в рынок с такой стоимостью на погрузочные ресурсы.

Впрочем, грузой респондент из аналогичной отрасли заявил, что и небольшие, и крупные операторы ставок пока не снижают, более того, предлагают еще и выше. (Правда, тут же добавил, что в этом году операторы ставки еще не поднимали, поэтому те-

кущий год в этом плане гораздо спокойнее, чем прошлый, когда ставки росли даже не каждый квартал, а каждый месяц.) *«Цена за вагон на груженный рейс у нас доходит до 85–90 тыс. рублей, – приводит он пример. – И это только ставка оператора без тарифа РЖД, а вместе с тарифом перевозчика стоимость доходит до 200 тыс. рублей – на расстоянии более 2 тыс. км, а на небольшом плече – еще и выше».* Причем груз у респондента негородской (тонна стоит всего 5 тыс. рублей) – и тариф получается выше, чем стоимость перевозимой продукции. В итоге приходится предлагать купить товар на условиях самовывоза или включить стоимость тарифа в его цену, которая после этого, соответственно, растет.

Коррекция ставок происходит в основном в тех сегментах, где наблюдается падение спроса из-за рыночной конъюнктуры. Правда, как говорят респонденты, не все операторы желают следовать за рыночными изменениями. В частности, сейчас пошло глобальное падение спроса на лесные перевозки, связанное с мировыми трендами. Тем не менее фактические монополисты в оперировании подвижным составом на рынке лесных грузов (например, «Транс-Лес») до сих пор пытаются продавать свои услуги по предоставлению вагонов по 2 тыс. рублей в сутки за единицу подвижного состава, рассказывает респондент. *«Им трудно поверить в то, что уже пора понизиться, – продолжает он. – Но в целом тенденция будет меняться, я вижу четкие индикаторы, потому что стал получать предложения от тех операторов, которые уже давно не появлялись в моем поле зрения. На текущий момент – снижение уровня ставок на 10–12% в конце II квартала по отношению к I кварталу».* Однако, по его мнению, заслуги операторов здесь нет, это рынок, и на его динамику реагируют пока только самые маленькие компании, более ориентированные на клиента. *«Но, с другой стороны, они и создают ту массу, которая впоследствии ломает хребет крупным собственникам. Но пока монстры еще не проснулись, а только разворачиваются», – образно выразился респондент.*

Следующий аспект, который вызывал недовольство грузовладельцев, – брошенные поезда, что и не позволило значительно увеличиться ни показателю «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» (он вырос только 1 пункт), ни критерию «соблюдение сроков доставки» (+1 пункт).

Правда, как отметил один из респондентов, ситуация с брошенными поездами по сравнению с I кварталом незначительно улучшилась. *«Но зимой она была настолько острой, что было бы просто странно, если бы не изменилась в лучшую сторону, хуже-то уже было просто некуда», – заметил он. «Бывает, что за сутки по 2 поезда только уходит (при необходимости 6–8). За выходные всегда копится очень много, – добавил грузовой респондент. – Простои и на путях необщего, и на путях общего пользования, но причин мы не знаем».*

Несмотря на то, что общее движение по сети в целом упало, грузоотправителям по-прежнему не хватает перерабатывающих мощностей сортировочных станций, недостаточно пристанционных путей, маневровых локомотивов. Порожний подвижной состав очень долго идет под погрузку плюс добавилась проблема зааресовки вагонов со станций выгрузки, говорят отправители. Объявляются логконтроли, в итоге вагоны подолгу стоят. *«В среднем к*

нормативу по заадресовке выходит плюс 3–5 дней, после выгрузки еще больше, задержки доходят до 5–7 дней», – рассказывает представитель сегмента строительных грузов. Причем припортовых станций это, как правило, не касается, рядом с портами расположено достаточное количество путей для отстоя вагонов. И речь здесь идет про Москву, когда оттуда после выгрузки необходимо заадресовать вагоны на Кузбасс, а они стоят из-за объявленного логического контроля. Причина – избыток вагонов, движущихся в направлении Западной Сибири и Дальнего Востока. *«Даже бывает, что состав со станции уходит, но тут же на соседней бросается, – продолжает респондент. – Окна по заадресовкам открываются на крайне короткий промежуток времени. Иногда на определенных участках дается всего 1 минута в сутки на вывод вагонов – и потом надо ждать следующих суток, если не успеваешь».* Ограничения касались не только ЗСЖД, но и ЮВЖД и ряда грузых дорог.

С учетом вышеназванных сложностей неувидительно, что грузы идут с нарушением сроков доставки. Несмотря на то, что в II квартале показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» слегка увеличился, его значение все равно остается достаточно низким, и оно так и не вышло на 60 баллов, зафиксированных в II квартале 2018 года (кстати, одно из самых низких значений начиная с 2016 года).

Со станций несвоевременно отправляются как груженные, так и порожние вагоны. Иногда задержка доходит до 10 дней после сдачи порожних вагонов. Они простаивают на путях общего пользования. *«Все говорят, что не хватает локомотивов. Из-за них и возникает проблема срока доставки грузов»,* – объясняет респондент.

Для некоторых предприятий важен не сам период доставки, а ее ритмичность. С одних и тех же направлений состав может идти и 5–6, и 9 суток, говорят отправители. Конечно, все зависит от направления. Как привел пример респондент, самые длительные задержки были в направлении Удмуртии, где вагоны простояли 2 недели.

РЖД по-прежнему пытаются навязать грузовладельцам договоры с увеличением сроков доставки, и многие их категорически не подписывают. *«Если в РЖД увеличивают сроки доставки, то должны и тариф ниже сделать, это логично и обоснованно, иначе получается какое-то бесплатное кредитование, – возмущается отправитель. – При этом за любые просрочки мы получаем от конечного клиента штраф – за каждые сутки».* Чтобы покрыть убыток, подается претензия в адрес перевозчика, но она обычно не принимается. *«В сущности, РЖД должны заплатить за просрочку, а они присылают отписку, по сути дела, отказ, причем только через месяц, – продолжает респондент. – Далее начинается судебное разбирательство, которое растягивается на годы, потому что суд требует документы, которые должно предоставить ОАО «РЖД», а оно, опять же, их не предоставляет, хотя их можно получить в ЭТРАН одним кликом».*

Оценка уровня развития транспортной инфраструктуры в II квартале продемонстрировала минимальное значение за последние 4 года исследований, всего 55 баллов (-1 пункт по отношению к предыдущему периоду). Практически все грузовладельцы отме-

чают значительную нехватку тяги. *«Недавно прошла информация о том, что в ЦФТО заявили о высвобождении 400 локомотивов из-за недостатка грузопредъявления где-то в Сибири. Мы этого пока не ощутили. У нас тяги больше не стало, и быстрее двигаться сеть не начала»,* – отметил один из респондентов. *«Постоянная нехватка локомотивов и вечные проблемы с ожиданием отправления»,* – подтвердил представитель угледобывающего предприятия. На металлургическом заводе также пожаловались, что из-за снижения погрузки у них еще в прошлом году забрали маневровый тепловоз – и теперь наблюдаются большие проблемы с выводом порожняка, а также готовой продукции.

Пожалуй, единственный фактор, который удержал оценку по рассматриваемому показателю от еще большего падения, а заодно и прибавил веса развитию информационных технологий (данный критерий вырос в II квартале сразу на 2 пункта) – это недавно появившаяся на сайте РЖД интерактивная карта ремонтов, отражающая их графики, причем с указанием вида ремонта, окон с конкретными датами и длительностью и пр. по всем дорогам. *«После нашего прошлого разговора по итогам I квартала о том, что хорошо бы предупреждать грузовладельцев, где движение на сети встанет или как пойдет обход по факту, эти идеи, видимо, материализовались,* – с удовольствием рассказал респондент. *– И мы готовы детально оценивать появившуюся информацию, чтобы оптимально планировать свои перевозки, сроки доставки. Если я вижу, что какой-то ход бесперспективный, то не поеду туда».*

Другое дело, что этот сервис нуждается в детальной и постоянной проработке, чтобы быть не для галочки, а для реального ежедневного пользования. *«Информация пока довольно сырая, по крайней мере с крупными клиентами хорошо бы отдельно делиться планами ограничений с точными коррективами,* – высказывает пожелание отправитель. *– Дело в том, что на заявленные ограничения накладывается местная работа и что-то еще вдобавок (например, воинские перевозки техники), – и все ранее объявленные окна сразу сдвигаются. То есть в том виде, как эти карты выкладываются, они не всегда совпадают с реальностью, а нам-то хотелось понимать, что конкретно происходит с местной работой».*

Поскольку ситуация с наличием парка в целом нормализовалась, а ставки операторов наконец-то поползли вниз, то и полнота удовлетворения спроса на перевозки соответственно показала рост (на 3 пункта). *«РЖД на разговор и компромисс идут теперь охотнее»,* – заметил респондент. При этом на многих предприятиях заявили о своем намерении увеличить погрузку, однако не все опрошенные грузоотправители выразили твердую уверенность в том, что им это удастся сделать. *«Железным дорогам надо менять взаимоотношения с клиентами. Сейчас они столкнулись с тем, что часть из них не может увеличивать погрузку,* – говорит респондент. *– Думаю, что такая ситуация сохранится и в III квартале».* С одной стороны, дело в мировой и внутренней рыночной конъюнктуре. А с другой – есть грузовладельцы, у которых имеется возможность увеличить отгрузку, но они не могут позволить себе уйти в убыток из-за роста транспортных расходов. При этом цены на конечную продукцию зачастую поднять нельзя, а затраты на транспорт, ресурсы и услуги увеличиваются. Если раньше на го-

рогах стремились найти какие-то ниши, чтобы клиенты больше грузили, то сегодня к этому даже и не стремятся, с сожалением отмечает респондент. *«Сейчас меняется технология работы нашего предприятия, мы хотим перевести основной грузопоток на один завод. Строится новый цех, который будет производить инновационную продукцию. Но вопрос перевода находит, мягко говоря, торможение. В РЖД отвечают «некогда», «на совещании», «давайте соберем попозже», «завтра», «в отпуске». Я этим вопросом занимаюсь уже 3 месяца, – рассказывает интервьюируемый. – Это ненормально с точки зрения взаимодействия с РЖД. Налицо явное нежелание вникать в проблемы грузоотправителей».*

«Сейчас сеть едет нормально – и это основное достижение. Значит, надо извлечь уроки из нынешнего кризиса в экономике. И когда ситуация восстановится, надо быть готовыми работать именно так, как процессы сложились сегодня. Нынешняя пауза в погрузке – повод улучшить качество железнодорожных перевозок», – резюмировал грузовладелец.

Выводы

В II квартале 2019 года произошел существенный рост Индекса качества услуг на рынке железнодорожных грузовых перевозок, который достиг своего максимального уровня за последние 3 года.

Основными драйверами роста стали три показателя – «стоимость услуг компаний-операторов», «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки». На этом фоне ухудшилась оценка грузоотправителями сохранности грузов и уровня развития транспортной инфраструктуры (оба показателя снизились на 1 пункт).

Оценка респондентами стоимости услуг компаний-операторов составила 49 баллов, что на 7 пунктов выше относительно предыдущего квартала и на 9 пунктов выше показателя аналогичного квартала предыдущего года.

Действительно, в мае – июне 2019 года ставки на полувагоны в целом по рынку немного снизились, а на многие другие рода подвижного состава либо также уменьшались, либо не росли. В целом расценки не увеличивались с IV квартала 2018 года и на протяжении всех 6 месяцев 2019-го.

Однако некоторые операторы до сих пор пытаются продавать свои услуги по завышенным в нынешней ситуации ценам, то есть налицо негибкость цен в сторону понижения. Поэтому не случайно (при том что количество вагонов на сети превысило уровень II квартала 2016 года и, что важно, оценки грузоотправителями наличия вагонов приблизились к уровню указанного периода) оценка стоимости услуг компаний-операторов соответствует гораздо более низкой величине III квартала 2016 года.

С другой стороны, законы спроса и предложения, безусловно, действуют, и несмотря на попытки операторов удержать цены последние начинают потихоньку снижаться. Примечательно, что, по мнению грузовладельцев, в первую очередь это реализуют *«самые маленькие компании, более ориентированные на клиента»*. Это свидетельствует

о важности наличия на железнодорожном рынке не только крупных, но и мелких компаний, что создает конкурентную среду и повышает гибкость рынка.

Вторым показателем, который продемонстрировал рост, стал «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», который набрал 66 баллов, что на 6 пунктов выше относительно предыдущего квартала и на 12 пунктов – показателя аналогичного квартала предыдущего года.

Общее количество грузовых вагонов в июне 2019 года составило 1137,1 тыс. ед., что на 6,3% больше, чем в нижней точке – в июне 2017-го (1070,2 тыс. ед.), хотя по-прежнему на 8% меньше, чем в январе 2015 года. Вместе с тем рабочий парк в июне текущего года восстановился до уровня января 2015-го и даже превысил его на 0,1%, достигнув уровня 990,6 тыс. ед. За 6 месяцев 2019 года общий парк вырос на 2,3%, а рабочий – на 4%. Но здесь важно не столько увеличение парка в течение текущего года, сколько общее восстановление его количества, поскольку влияние парка на ставки инертно и не всегда краткосрочные изменения (в пределах одного квартала) могут изменить тенденцию.

Таким образом, все три показателя, повлиявшие на рост итоговой оценки, тесно связаны друг с другом – и именно динамика величины вагонных парков обусловила подобную динамику оценок респондентов.

Оценка технического состояния вагонов находится на максимальном за три с половиной года уровне (66 баллов), что является следствием проведенного обновления парка. Для устойчивого удовлетворения как количественного, так и качественного спроса грузовладельцев на погрузочные ресурсы необходимо, чтобы высокий уровень технического состояния вагонов сочетался с их достаточным для формирования конкурентного предложения количеством. Однако при этом вновь может обостриться проблема превышения количества вагонов над возможностями инфраструктуры (по их пропуску и обслуживанию).

Нельзя не отметить снижение оценки развития транспортной инфраструктуры до минимального за три с половиной года уровня (55 баллов). Недостаточное развитие инфраструктуры негативно влияет на сроки доставки (а данный показатель, по оценкам грузовладельцев, далек от максимальных значений, достигавшихся в 2016 г.).

В то же время улучшилась подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику, правда, на 1 пункт. Но здесь следует обратить внимание на то, что данный критерий грузоотправители оценили гораздо ниже, чем наличие вагонов (ранее столь существенные разрывы в оценках были лишь в I полугодии 2016 года, в период существования профицита вагонного парка). Это еще раз подтверждает, что развитие инфраструктуры имеет приоритетное значение для железнодорожной отрасли. Представляется, что наряду с запланированными и уже реализуемыми масштабными проектами ее

модернизации и развития необходимы и дополнительные локальные проекты, подкрепленные возможностями увеличения объемов местной работы и реализуемые с участием частного капитала.

Очень важным является рост оценки грузовладельцами уровня информационных технологий, который достиг максимального значения за рассматриваемый период (76 баллов). Это свидетельствует об успешном старте движения к цифровой железной дороге. При этом клиенты положительно оценивают то, что принимаемые решения в области информационных технологий и информационного обслуживания учитывают высказываемые ими пожелания.

Анализ высказываний грузоотправителей позволяет сделать вывод о необходимости развития диалога между ними и железнодорожными компаниями для поиска оптимальных вариантов улучшения транспортных услуг, повышения клиентоориентированности и конкурентоспособности железнодорожной отрасли.

Подытоживая, отметим, что в целом рост Индекса и почти всех его составляющих, казалось бы, должен внушать оптимизм. Однако представляется, что ключевым фактором в анализируемом периоде стало снижение объемов перевозок.

Погрузка по итогам I полугодия снизилась на 1,5%, что не было катастрофичным, но ежемесячная динамика в II квартале выглядела более драматично: при том что в I квартале текущего года еще сохранялась тенденция роста объемов перевозок (было перевезено 319 млн т против 316 млн т в аналогичном квартале 2018 г.), уже в апреле относительно аналогичного периода прошлого года снижение составило 1,9%, в мае – 3,8%, а в июне – 5,4%. Таким образом, именно динамика II квартала вызывает озабоченность у всех, кто наблюдает за этим показателем.