ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ
РЖД·ПАРТНЕР
WWW.RZD-PARTNER.RU

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

II квартал
2020

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.

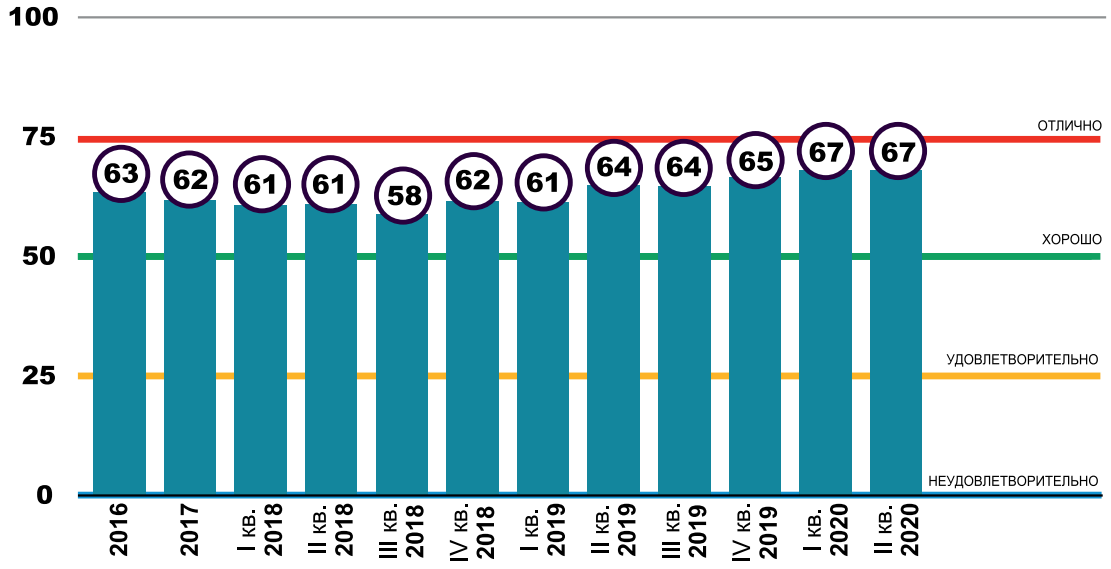
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

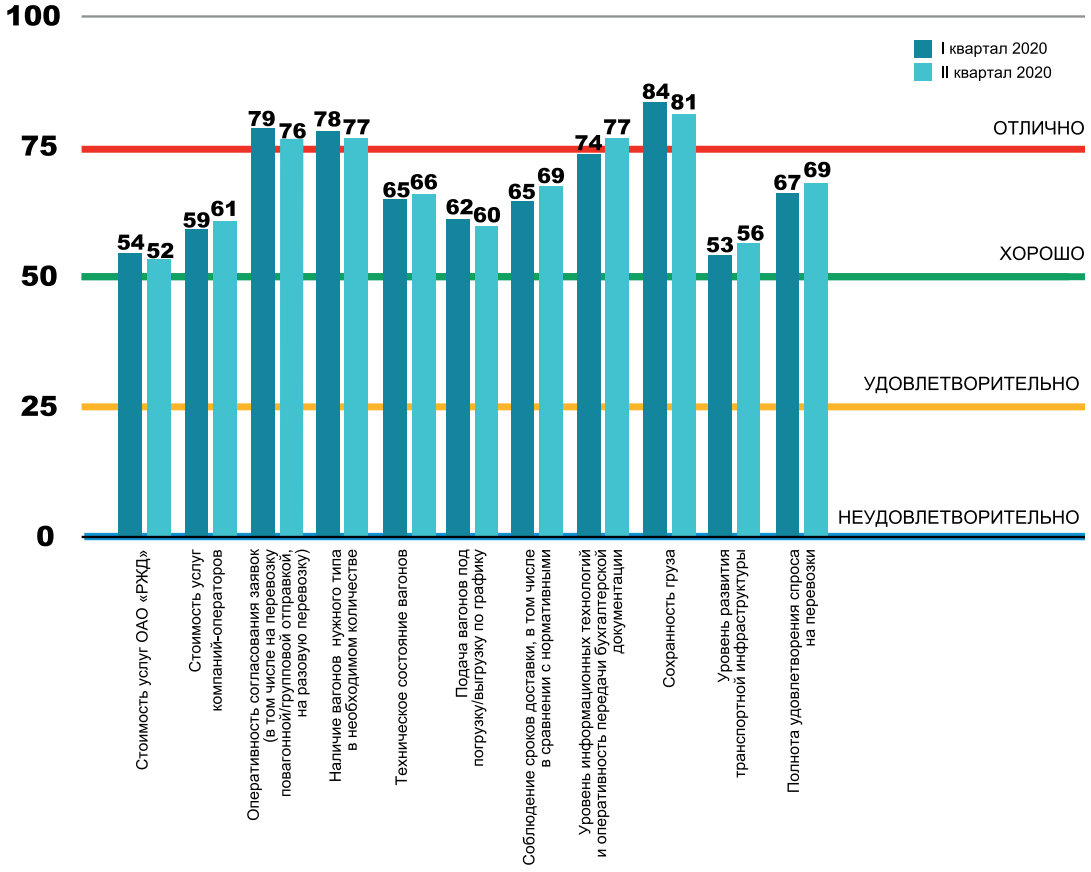
РЕЗЮМЕ

По итогам II квартала 2020 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок железнодорожным транспортом, составил 67 баллов. По сравнению с I кварталом текущего года общий показатель не изменился.



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

В II квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества осталось на уровне I квартала – 67 баллов, но оценки отдельных критериев в структуре исследования менялись по сравнению с предшествующим периодом и демонстрировали разнонаправленную динамику. Так, если по итогам января – марта улучшились 9 из 11 показателей, то в апреле – июне только 6 из 11 выросли в итоговых баллах, остальные же 5 критериев, напротив, снизились.



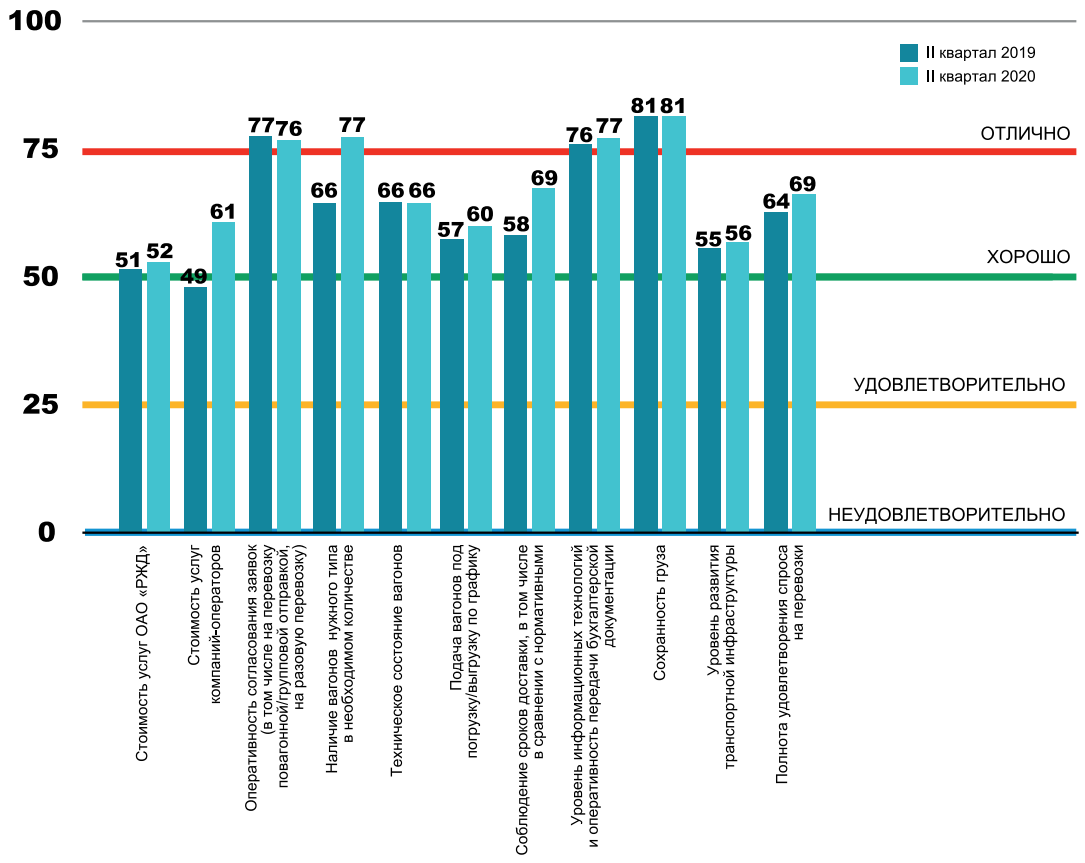
Более прочих увеличился весьма важный для грузоотправителей показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», он вырос сразу на 4 пункта. Актуальный в условиях пандемии коронавируса критерий «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» прибавил 3 пункта. Аналогичная положительная динамика (+3 балла) была зафиксирована и по показателю «уровень развития транспортной инфраструктуры».

«Стоимость услуг компаний-операторов» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» увеличились на 2 пункта каждый. Менее заметно (+1 пункт) по итогам II квартала изменилась оценка критерия «техническое состояние вагонов».

Доля сниженных оценок в структуре показателей II квартала оказалась гораздо больше, за первые 3 месяца 2020-го. По 3 балла потеряли критерии «оперативность согласования заявок, в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку» и «сохранность грузов», на 2 балла снизилась оценка показателей «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», на 1 балл – «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве».

Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2020 г. по сравнению с II кварталом 2019 г.

По сравнению с II кварталом 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 3 пункта. Восемь из 11 критериев исследования также показали положительную динамику, причем она вполне соответствовала реальным изменениям на рынке железнодорожных перевозок, произошедшим за год. По динамике роста лидировал такой показатель, как «стоимость услуг компаний-операторов», выросший на целых 12 баллов. Не отстали от него критерии «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», прибавившие по 11 баллов каждый. Менее



заметно, на 5 баллов, вырос критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки», 3 балла добавил показатель «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и совсем ненамного, на 1 балл, выросли за год обобщенные показатели по критериям «стоимость услуг ОАО «РЖД», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Не зафиксированы в течение года изменения по критериям «сохранность груза» и «техническое состояние вагонов», они остались на прошлогоднем уровне.

Небольшое снижение отразила динамика лишь по одному критерию – «оперативность согласования заявок, в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку» (-1 пункт).

Анализ интервью респондентов

Можно с уверенностью сказать, что в II квартале 2020 года ситуация в сфере грузоперевозок как железнодорожным, так и другими видами транспорта кардинальным образом отличалась не только от предшествующего и аналогичного годом ранее периодов, но и от всех исследованных ранее временных отрезков из-за пандемии COVID-19, которая стала серьезным испытанием для многих отраслей экономики. При этом в I квартале текущего года ограничения, связанные с борьбой по распространению коронавируса, сказались лишь на итогах марта, а с апреля по июнь они уже в полной мере влияли на грузовую работу сети. Деятельность многих промышленных предприятий страны была либо полностью остановлена, либо значительно ограничена из-за объявленного на федеральном уровне режима нерабочих дней и самоизоляции граждан. Все это усугубило те негативные тенденции, что фиксировались ранее: общее торможение экономики, неблагоприятную рыночную конъюнктуру в ряде отраслей, снижение объемов погрузки на сети. Но и этим дело не ограничилось: в период пандемии ко всем прочим напастям добавились такие факторы, как неопределенность дальнейшего развития ситуации, сложности с планированием, отсутствие возможности решения текущих проблем в офлайн-режиме. В то же время некоторые связанные с транспортом отрасли, например IT-технологии и онлайн-торговля, из-за объявленных ограничений невольно получили толчок к развитию, а сокращение части грузопотоков на сети РЖД привело к высвобождению инфраструктурных мощностей, подвижного состава и улучшению скорости продвижения грузопотоков на ряде направлений.

Тем не менее практически в каждом интервью грузоотправителей о работе на сети в течение II квартала лейтмотивом звучал обязательный комментарий о падении рынков, снижении спроса, со-

кращении объемов отгрузки, требованиях клиентов снизить цены на продукцию и острой необходимости в поддержке предприятий со стороны либо государства, либо монополии. *«Сейчас производители надеются на господдержку, но не все ее могут получить,* – посетовал грузовладелец. – *Многие подали заявки на предоставление скидок к тарифу РЖД в связи падением на рынках. Оно настолько глубокое, что часть выпускаемой продукции очень сложно продать. Тут уже не до логистики, вопрос, кому бы отгрузить товар по минимальной стоимости» *.*

Ценовой вопрос стал самой горячей темой квартала, и накал риторики по нему сохраняется до сих пор. Примечательно, что грузовладельцы, обычно уделявшие повышенное внимание такому критерию исследования, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», лишь на рубеже года (из-за недовольства размером индексации тарифов и опозданий с ее официальным объявлением), в II квартале не только снизили оценку по нему на 2 балла, но и захотели дать множество «тарифных» комментариев. В подавляющем большинстве случаев это желание было вызвано отсутствием скидок на перевозку большинства видов грузов. По словам одного из грузоотправителей, принятые в стране меры по борьбе с пандемией заставили предприятия пересмотреть условия продаж. *«А вот ОАО «РЖД» в сфере тарифов этого не сделало»,* – констатировал он.

По оценке другого респондента, в сложившейся ситуации уровень цен на железнодорожную перевозку представляется запредельным. *«Наше производство сможет выйти на докризисные объемы только в том случае, если в стоимость товара войдет близкий к нулю железнодорожный тариф,* – пояснил он. – *Мы понимаем, что это невозможно, тем не менее любое послабление могло бы помочь».*

При этом многие грузоотправители отмечали, что их предприятия продолжали работу в период пандемии, но объемы погрузки значительно уменьшились. *«Отправляем вяло, не так, как раньше, вот почему обычный уровень тарифов РЖД воспринимается так тяжело»,* – отметил он.

Недостаточное использование тарифных инструментов в столь сложный период особенно подчеркивали те грузовладельцы, что сравнивали действия РЖД с тактикой более гибких в ценообразовании операторских компаний. *«Мы видим в поведении перевозчика и рыночного операторского сегмента несоответствие, которое выражается в том, что рынок адекватно реагирует на сложившуюся ситуацию, а РЖД – нет,* – прокомментировал представитель автопрома. – *Конечно, был выпущен ряд приказов, где анонсировались определенные скидки, но, например, наш сегмент не учли, видимо, считая, что производство автомобилей не слишком пострадавшая отрасль. Между тем наша ситуация изменилась кардинально».*

Респонденты часто упоминали, что при обращениях в РЖД им советовали использовать такой инструмент, как снижение тарифов в рамках тарифного коридора, но в нынешних условиях пандемии они не рассматривали такой шаг как выход из положения. *«Применение «коридорных» скидок изначально увязывалось с появлением на сети дополнительных объемов продукции,* – пояснил грузовладелец. – *Мы же сейчас говорим о совершенно ином – о поддержке для сохранения объемов погрузки на уровне, близком к прошлому году».*

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

Критиковалась и не всегда понятная логика принятия решений. *«Скажем, на перевозки стиральных порошков поддерживающие скидки выделены,* – рассказал респондент. – *А мы возим мыло, но на это моющее средство поддерживающих скидок не дают».* Упоминались также излишне затянутые сроки рассмотрения запросов на снижение цен в рамках тарифного коридора и забюрократизированная процедура их подачи. *«Даже если удастся получить такую скидку, то через полгода она может и не пригодится»,* – отмечали пользователи услуг на сети. В целом же можно сказать, что в период пандемии на сети особенно остро встал вопрос динамического ценообразования, а действующая тарифная система была признана не слишком-то пригодной для форс-мажорных ситуаций.

Что же касается ценовой политики компаний-операторов, то она в очередной раз была оценена положительно: по итогам II квартала текущего года показатель вырос на 2 балла. Напомним, что рост по данному критерию начался довольно давно, еще в конце 2018 года, существенная позитивная динамика (+7 баллов по сравнению с предшествующим периодом) была зафиксирована по итогам II квартала 2019-го, после чего показатель также продолжал расти, хотя и меньшими темпами.

Грузоотправители подтвердили, что, во-первых, ставки в течение квартала действительно понижались и в среднем снижение составляло от 2 до 10%. Иногда в сегментах специализированного подвижного состава фиксировался локальный рост цен на аренду вагонов, но он был небольшим и быстро нивелировался возвратом к прежнему уровню. *«Если сравнивать с IV кварталом 2019 года, то ставка по полувагонам снизилась в среднем на 30–40%, крытым вагонам – на 15–20%, хопперам-цементовозам – на 10–15%,* – отметил грузоотправитель. – *В целом хорошая ситуация, хотя хотелось бы еще большего снижения».*

Во-вторых, что очень важно, операторские компании никогда не отказывались от переговоров с клиентами, поэтому даже сохранение прежнего уровня ставки не воспринималось грузоотправителями негативно. *«На фоне принятия мер по борьбе с пандемией операторы стали сговорчивее в условиях договоров, можно было получить скидки до 10–20%,* – комментировал респондент. – *Однако есть направления, по которым цены могли назначить даже выше, чем в I квартале, тут многое теперь дифференцированно».*

Довольны итогами квартала остались, например, производители щебня и стройматериалов, заметнее прочих пострадавшие от высоких ставок в период дефицита полувагонов. *«Самый хороший период – это когда ставка держится на одном уровне. В течение апреля – июня она, как правило, немного снижалась, а иногда немного поднималась и к концу квартала осталась на той же отметке,* – отметил отправитель стройгрузов из Уральского федерального округа. – *По разным направлениям разброс ставок большой, но по уровню к Прейскуранту № 10-01 в целом это минус 10%».*

Представители лесной отрасли сообщили, что в конце II квартала некоторые операторы стремились к откату назад по ставкам, однако из этого ничего не вышло. *«Пожалуй, подвижки вверх если и были, то только на споте, но поскольку даже у «Транслеса» сейчас стоит около 200 неподнятых платформ, все осталось на своих местах»,* – отметил грузовладелец.

Впрочем, некоторые претензии к операторским компаниям все-таки прозвучали, но в основном они касались лишь сегмента предоставления крытых вагонов и были адресованы АО «ФГК». *«Эта компания верховодит в данном сегменте рынка и, по сути, диктует цены, несмотря на антимонопольное законодательство, завышая планку верхнего уровня ставки,* – сообщил грузовладелец. – *На ЭТП ГП цены на крытые вагоны и вовсе оказались на 30% выше того, что мы реально платим операторам. Ну уж извините, пусть они сами по таким ценам ездят».*

Критерий «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», как и в I квартале, не только сохранил позитивную динамику, но и лидировал по темпам роста за II квартал: по итогам апреля – июня он прибавил 4 пункта. Грузоотправители часто заявляли, что сеть стала свободнее, поэтому и грузы доставлялись в срок, но повышение оценки они порой сопровождали определенного рода комментариями. *«Экспорт лесных грузов ускорился, как и движение по сети в целом, потому что грузов стало меньше,* – отметил представитель отрасли. – *При нашем сроке доставки 6 суток на экспорт в Финляндию лес доходит за 3–4 суток, но, пожалуй, это не заслуга РЖД, а влияние пандемии и ограничений, из-за которой они были введены».* По словам грузовладельца, его также часто удручали ситуации, связанные со сроком предъявления грузов, которые станция частенько просила на бумаге сдвинуть от реальных в сторону, удобную РЖД, что также увеличивало реальное время перевозки.

Представитель строительной отрасли сообщил, что сроки доставки его вполне удовлетворяют: *«На сети особо не толкались, в брошенные поезда не попадали, но важно отметить, что все-таки это наша заслуга как грузоотправителей. Мы правильно выбирали операторов, что в принципе очень важно. Дело в том, что оператор хорошо работает, только если в этот период он не консолидируется с кем-то и не продает вагоны. В остальных случаях с подвижным составом такого оператора возникают разные сложности: не всегда можно разобраться, какова принадлежность вагона, его это собственность или уже не его, что провоцирует задержки с доставкой».* По словам респондента, для ненадежных операторов характерна еще и текучесть кадров, а это потеря движенцев и логистов. Поэтому грузоотправителю целесообразно выбирать собственника с хорошим бизнес-планом и устойчивой стратегией развития. Более надежны, по мнению грузовладельца, крупные и малые операторские компании: «малыши» склонны следить за каждым вагоном как за собственным ребенком и выбирать выгодные проекты, крупные же успешно выезжают на мегасделках, берут объемами. А вот средним собственникам с парком от 5 до 15 тыс. вагонов сложнее всего, они-то как раз и рискуют угодить в слияние или заняться вынужденной продажей парка.

В период пандемии особое значение приобрела эффективность использования IT-технологий.

Необходимо отметить, что работа ЭТРАН в целом заслужила одобрения пользователей и положительной оценки, о чем свидетельствует рост на 3 пункта показателя «уровень информационных технологий и передача бухгалтерской документации». *«Сколько бы мы ни ругали несовершенства ЭТРАН, все-таки у нас планирование в II квартале работало*

стабильно, сетка с удаленным доступом вполне тянула объем работы и особых проблем не было», – отметил грузовладелец.

Многие респонденты говорили и об удобстве автоматического согласования заявок. *«АС ЭТРАН развивается, и по этой части нареканий нет,* – сообщил представитель горнодобывающей отрасли. – *Автоматическое согласование заявок – правильное направление. Если все под контролем, то успеваем за отведенный срок решить вопросы, в РЖД достаточно оперативно реагируют».*

Другие грузоотправители также подтверждали удобство автоматического подписания вагонных листов, однако они упоминали и о подводных камнях автоматизации. Один из респондентов описал интересный случай: *«Мы судились с железной дорогой по поводу качества оказания услуг. Суд вроде бы вошел в наше положение, но дорога сослалась на автоматическое подтверждение документов. Формально оно означает, что мы согласились с качеством выполнения операций, а значит, и претензии нельзя выставить. Да, мы можем в электронном виде отклонять процедуру автоматического согласования, но проблема в том, что мы не всегда знаем, как в точности обстоят дела на станции. Если все идет ровно и гладко, то автоматическое согласование удобно, но иногда плохое техническое состояние поданных вагонов наш мастер может обнаружить только на следующий день, а сутки, отведенные на согласование, уже закончились и остановить процедуру нельзя».* По словам отправителя, впредь ему придется думать, как обосновывать претензии. *«Электронный документооборот – это удобно, но с бумажками судебные дела вести надежнее»,* – заключил он.

Участники исследования также часто сообщали об инициативах ЦФТО, связанных с формированием личных кабинетов клиентов, и оценили этот шаг позитивно. *«В принципе, там есть интересные моменты: можно сформировать план по дислокации вагонов, получить дополнительную помощь по движению,* – рассказал грузоотправитель. – *Но есть и минусы: эта программа работает с браузером Explorer, которым сейчас никто не пользуется, так как он безнадежно устарел. То есть задумка хорошая, но реализация пока хромает».*

При анализе интервью невозможно обойти темы, которые оказались особенно болезненными для грузоотправителей в II квартале. Помимо ситуации с негибкостью тарифов, это связано и с затруднениями в согласовании заявок ГУ-12 на ряде направлений, в первую очередь при отправках на Дальний Восток. Не случайно оценка по критерию «оперативность согласования заявок, в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, согласование заявки на разовую перевозку» снизилась в II квартале на 3 балла. Типичный комментарий грузоотправителей, не связанных необходимостью отправок в сложных направлениях, выглядел так: *«Заявки согласовываются хорошо, но у меня ведь и Восточного полигона нет, а те, у кого он есть, – плачут. На востоке в приоритете контейнерные маршруты и уголь, а остальные – в пролете. Конечно, по логике РЖД, надо формировать завоз навстречу спросу. Это, возможно, и объективно по отношению к угольщикам и контейнерам, но по отношению к рынку в целом – нет».*

По отзыву другого грузовладельца, ручное согласование заявок в направлении Восточного полигона обернулось регулярными задержками. *«В нашем случае это минимум 2–3 дня,* – пояснил он. – *Похвастаться нечем, оценку снижаем».*

Говоря об усложнении согласования заявок в направлении Дальнего Востока, респонденты упоминали, что механизм этой процедуры им непонятен, хотя технология в целом ранее была описана. *«Мне кажется, не все до конца понимают, кто и что делает при ручном согласовании. Сейчас в эту цепочку включилось и Минэнерго, что еще более усложнило процесс,* – сообщил грузовладелец. – *Увеличился срок подачи заявки, и если раньше мы за 15 дней согласно уставу ее подавали, то теперь делаем это за 40 дней. Очень сложно становится все планировать».* При этом даже если заявка согласована, у грузоотправителя не всегда есть уверенность в том, что все пойдет по плану. *«В направлении Дальнего Востока на 1 мая у нас стояло 600 груженых вагонов, на 1 июня – 300, и это все с согласованными ГУ-12,* – констатировал представитель металлургической отрасли. – *Брошенные поезда приводят к тому, что клиенты начинают отказываться от заказов, мы теряем покупателей, а РЖД – объемы погрузки металлов».*

Грузоотправители также сообщали и о других направлениях, по которым заявки согласовывались с трудом. *«Страны Балтии уже год не согласовывают без объяснения причин, говорят, что дело в политике, а пишут – отсутствие технических возможностей,* – рассказал один из них. – *При этом по всем остальным направлениям все идет нормально. Если на внутренний рынок, то согласование занимает всего 2–3 часа, если на экспорт, то мы подаем основной план до 15 числа – и к началу месяца все согласовывают. Здесь вопросов нет».*

Подытоживая, отметим, что, как и в I квартале нынешнего года, настроения грузовладельцев и полнота удовлетворения их спроса напрямую зависели от состояния той отрасли промышленности, где они работают. По сравнению с началом года ситуация в большинстве из них отнюдь не улучшилась, а зачастую и усугубилась. Тем не менее критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» смог прибавить 2 пункта благодаря тем позитивным факторам, которые так или иначе присутствовали на сети, – это удовлетворительное обеспечение вагонами, гибкая ценовая политика операторских компаний, частичное высвобождение инфраструктурных мощностей, успешное освоение участниками рынка навыков удаленной работы, развитие IT-технологий и пр. Грузоотправители в интервью довольно часто отмечали достаточно высокий уровень клиентоориентированности железнодорожников на местах. *«Работа с РЖД меня устраивает, особенно с Южно-Уральской железной дорогой. В последнее время они молодцы, например, очень грамотное решение было принято во время самоизоляции, когда можно было высылать видеоматериалы – и по ним обсуждать дальнейшую работу. На станции Речная мы сумели открыть подъездные пути по работе с контейнерами, очень хорошо все было отработано»,* – сообщил один из респондентов. Его коллеги на Свердловской железной дороге также отмечали позитивные моменты во взаимодействии с ТЦФТО: *«Что нас устраивает, так это тенденция клиентоориентированности. Не всегда она реализуется в материальных проявлениях, но то, что нас слышат, приятно».*

При этом грузоотправители не забывали отмечать и все классические болезни сети: нехватку маневровой тяги, бросание поездов на Восточном полигоне, недостатки в работе с бумажной документацией, рост количества отцепок в ТОР, долгие согласования по различным вопросам. *«У нас, например, возникла проблема, связан-*

ная с контейнеризацией, – рассказал представитель металлургического предприятия. – *Сейчас вырос спрос на отправку металла в контейнерах. Мы хотим расширить такие поставки, но на согласование открытия станций по параграфу вплоть до момента выпуска телеграммы уходит от полугода до года. Документы ходят по кругу: регион (железная дорога) – ОАО «РЖД» – Росжелдор – региональное управление Росжелдора и обратно. Из-за этого в контейнерах не можем отправлять больше, чем могли бы».*

Многие респонденты говорили о том, что выход из периода ограничений не будет простым. Например, определенные сложности с погрузкой ждет автопром: летом многие предприятий отрасли уходят в отпуск, который обусловлен не только корпоративным регламентом, но и нехваткой запчастей из Китая, которые не доставили вовремя из-за ограничений в международных перевозках.

Тем не менее зачастую грузовладельцы выражали надежду на лучшее. *«Ждем, что в августе начнется оживление потребления и инвестиционной деятельности, начнет подтягиваться экономика, что отразится и на транспортировке грузов»,* – прокомментировал респондент.

ВЫВОДЫ

В II квартале 2020 года общая величина Индекса составила 67 баллов, что на уровне результатов I квартала 2020-го и на 3 балла выше итога II квартала 2019-го. Ранее Индекс достигал или превышал данное значение в период с февраля 2014-го по декабрь 2015 года. Затем последовало существенное снижение показателя и в течение 4 лет (с 2016 по 2019 г.) он не поднимался до данного уровня. После минимума в III квартале 2018 года (58 баллов) последовал постепенный рост, но в первых двух кварталах текущего года Индекс остановился на отметке в 67 баллов.

Весь II квартал 2020 года как для общества в целом, так и для экономики, в частности, железнодорожного транспорта прошел под знаком пандемии коронавируса и принимаемых в связи с ней ограничительных мер. Результатом стало значительное снижение деловой активности: если в I квартале погрузка на железнодорожном транспорте, по оперативным данным Росстата, составила 306,9 млн т, то в II квартале – 298,7 млн т. Для сравнения: в 2019 году в I и II кварталах было погружено 319 и 315,3 млн т соответственно. Таким образом, по сравнению с II кварталом прошлого года в анализируемом периоде высвободилось более 5% перевозочных мощностей, что и определило динамику Индекса в положительной части в годовой и поквартальной динамике, так же как и общий негативный настрой респондентов, а также затруднения в работе сети определили ее в части снижения ряда показателей. Так, резкое (на 4 пункта) улучшение оценки сроков доставки грузов, рост показателей «уровень развития транспортной инфраструктуры» (+3 пункта) и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (+2 пункта) по сравнению с I кварталом четко коррелируют со спадом объемов перевозок. При этом снижение оценки по своевре-

менности подачи вагонов (-2 пункта), с одной стороны, выглядит несколько нелогичным, так как очевидно, что подвижного состава на сети в этот период было больше, чем ранее. С другой стороны, судя по отзывам респондентов, причиной этому стал обострившийся дефицит маневровых локомотивов, который для клиента оборачивался временными и финансовыми потерями.

Обратил на себя внимание выраженный рост показателей в годовой динамике по трем важнейшим параметрам – «стоимость услуг компаний-операторов» (+12 пунктов), «наличие вагонов нужного типа в необходим количестве» (+11 баллов) и «соблюдение сроков доставки» (+11 пунктов). Такой результат вполне объясним: нисходящая динамика ставок на предоставление, например, полувагонов, наблюдалась и в течение всего 2019 года, и в I полугодии 2020-го, причем если в январе – марте тенденция к снижению была относительно плавной, то в апреле – июне она несколько усилилась на фоне кризисных явлений в экономике, сказавшихся на динамике грузовой базы. Абсолютные значения в разных источниках приводятся различные, но тенденция и динамика у всех совпадают. Улучшение в годовой динамике данных показателей еще раз свидетельствует о том, что в условиях нормальных объемов перевозок железнодорожная инфраструктура перегружена, а это не может не оказывать негативного влияния на качество услуг. Даже с учетом того, что сеть стала свободнее, показатель «уровень развития транспортной инфраструктуры» по сравнению с прошлым годом продолжает быть одним из аутсайдеров. Поэтому модернизация инфраструктуры остается важнейшей стратегической задачей отрасли.

Любопытно, что опросы грузоотправителей не зафиксировали аналогичной динамики по параметру «стоимость услуг ОАО РЖД». В интервью клиенты перевозчика сообщали, что операторы снижали цены так, как диктовала рыночная логика, то есть интенсивнее ОАО «РЖД» (которое, впрочем, тоже предоставило ряд скидок к тарифу). Эта разница наводит на размышления о том, что спад погрузки и грузооборота мог бы быть существенно большим, если бы отсутствовал рыночной сегмент, состоящий из частных операторов.

Таким образом, повторилась ситуация кризиса 2009 года, продемонстрировавшая отличия в поведении рыночных игроков и монополиста. Напомним, что в 2009 году парк вагонов независимых собственников составлял примерно 42%, а 58% приходилось на вагоны ОАО «РЖД» и дочерних компаний. В 2009-м операторские компании также оперативно снизили ставки, а РЖД – нет. В результате при общем снижении по итогам года объема погрузки на 15%, а грузооборота на 12% погрузка в вагонах РЖД по сравнению с уровнем 2008-го снизилась сильнее, чем в парке независимых собственников.

Тем не менее в годовой динамике оценка потребителями ценовой политики перевозчика не только не пострадала, но даже прибавила 1 пункт, что позволяет говорить об определенной зрелости рынка, адекватно реагирующего на внешние вызовы.

Что же касается показателя «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», то с учетом избытка вагонов на сети, прежде всего полувагонов (различными участниками рынка профицит оценивается по-разному, но в среднем он находится в диапазоне от 85 до 110 тыс. ед.), вполне логично, что и грузоотправители его ощутили. Именно этим и объясняется рост данного показателя по сравнению с прошлым годом на 3 пункта. Что же касается небольшого снижения (-1 пункт) по сравнению с I кварталом, то дело, скорее всего, в структурном дисбалансе спроса и предложения по отдельным родам подвижного состава.

Рост показателя уровня информационных технологий как в годовой динамике (+1 пункт), так и по сравнению с I кварталом (+3 пункта) также вполне логичен. Пандемия потребовала особого внимания к цифровизации технологических процессов, а перевод персонала на удаленную работу создал новые коммуникации в режиме онлайн, хотя одновременно с этим ухудшились некоторые показатели взаимодействия в офлайне. Стоит также отметить, что если взаимодействие с крупными клиентами в основном шло по накатанному сценарию, то мелкий и средний бизнес часто выпадал из этого процесса. В этом контексте следует отметить, что показатель «уровень информационных технологий» не просто увеличился и вошел в диапазон отличных оценок, но и достиг максимального значения за весь период наблюдений (4,5 года), что свидетельствует о результативности усилий ОАО «РЖД» по цифровой трансформации отрасли и о необходимости сохранять приоритетность данного направления инновационного развития железнодорожного транспорта.

Красной линией в интервью грузоотправителей по итогам II квартала прошла тема Восточного полигона: снижение оценки по критерию оперативного согласования заявок на перевозку как в годовой динамике (-1 пункт), так и по сравнению с I кварталом (-3 пункта) обусловлено негативными оценками пользователей, испытывавших серьезные затруднения с согласованием заявок в ручном режиме именно в восточном направлении. Следует обратить внимание на тот факт, что это ухудшение зафиксировано на фоне сокращения погрузки на сети.

Во-первых, снижение объемов перевозок не сказалось на загруженности Восточного полигона. Во-вторых, тарифные преференции не позволили изменить структуру географии отгрузок – и эта дисгармония привела к перегрузке восточного и относительной недозагрузке западного и южного направлений (к портам Балтийского и Азово-Черноморского бассейнов).

Технологически железнодорожники провели серьезную работу на Восточном полигоне, обеспечив реализацию нескольких пилотных проектов, включая виртуальную сцепку и интервальное регулирование. При этом подписанное между ОАО «РЖД» и правительством Кемеровской области соглашение наложило на стороны обязательства по вывозу и предъявлению угля к перевозке. В мае 2020 года

сложилась критическая ситуация, когда РЖД были вынуждены для выполнения своих угольных обязательств остановить погрузку всех остальных грузов, включая контейнеры. На фоне массовой отмены пассажирских поездов губернатор Кузбасса и руководители угольных компаний выдвинули тезис о необходимости использования пассажирских ниток графика для пропуска грузовых поездов на восток. Несмотря на то, что РЖД уже давно используют эту технологию и по ниткам нерегулярных пассажирских поездов пропускаются грузовые поезда, губернатор Кемеровской области продолжал настаивать на своем предложении.

Таким образом, взаимоотношения угольщиков и железнодорожников явились своеобразным лейтмотивом I полугодия текущего года. Важным событием II квартала стала майская встреча Владимира Путина и Олега Белозерова. Однако акценты, расставленные в части развития Восточного полигона и увеличения контейнерных перевозок, не повлияли на изменение ситуации в целом. Развертывание путевых работ и реализация инвестиционного проекта пока особого эффекта для грузовладельцев не дали. Остается надеяться, что решить данную проблему поможет динамическая модель загрузки инфраструктуры, разработанная отраслевыми учеными.