



ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

РЖД.ПАРТНЕР

WWW.RZD-PARTNER.RU

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

**II квартал
2022**

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.

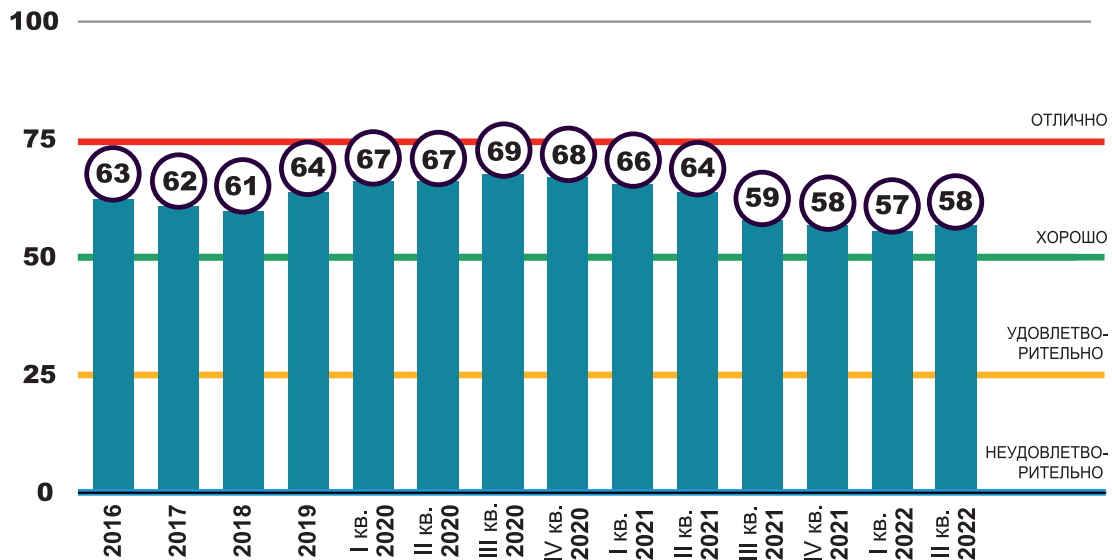
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

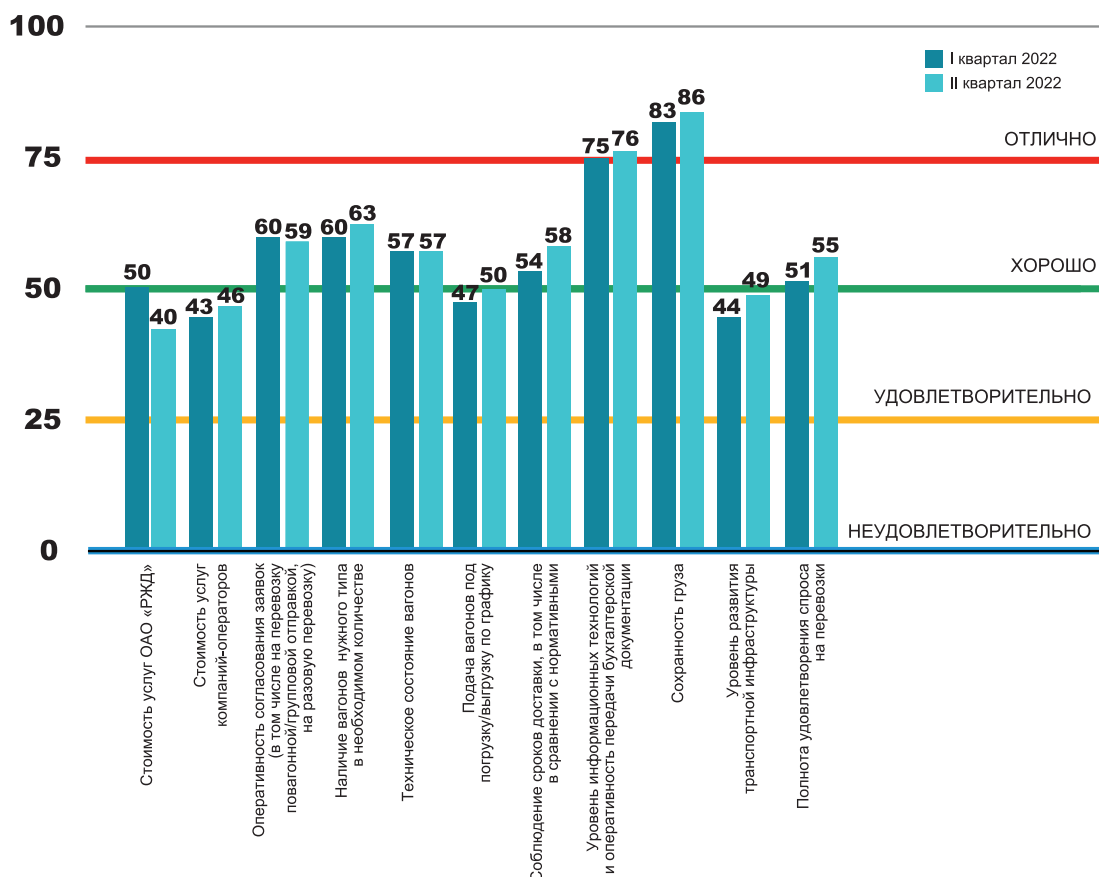
РЕЗЮМЕ

По итогам II квартала 2022 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 58 баллов. По сравнению с I кварталом 2022 года показатель увеличился на 1 пункт.



Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2022 г. по сравнению с I кварталом 2022 г.

В II квартале 2022 года по сравнению с предыдущим периодом значение обобщенного Индекса качества выросло на 1 пункт.



Сразу восемь критериев исследования прибавили в своих значениях, два – уменьшились, один критерий сохранил свое значение.

Больше всего, на 5 пунктов, увеличился такой показатель, как «уровень развития транспортной инфраструктуры».

По 4 пункта набрали «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки».

Такие важные для грузоотправителей показатели, как «стоимость услуг компаний-операторов», «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «сохранность груза» выросли на одинаковую величину – 3 пункта.

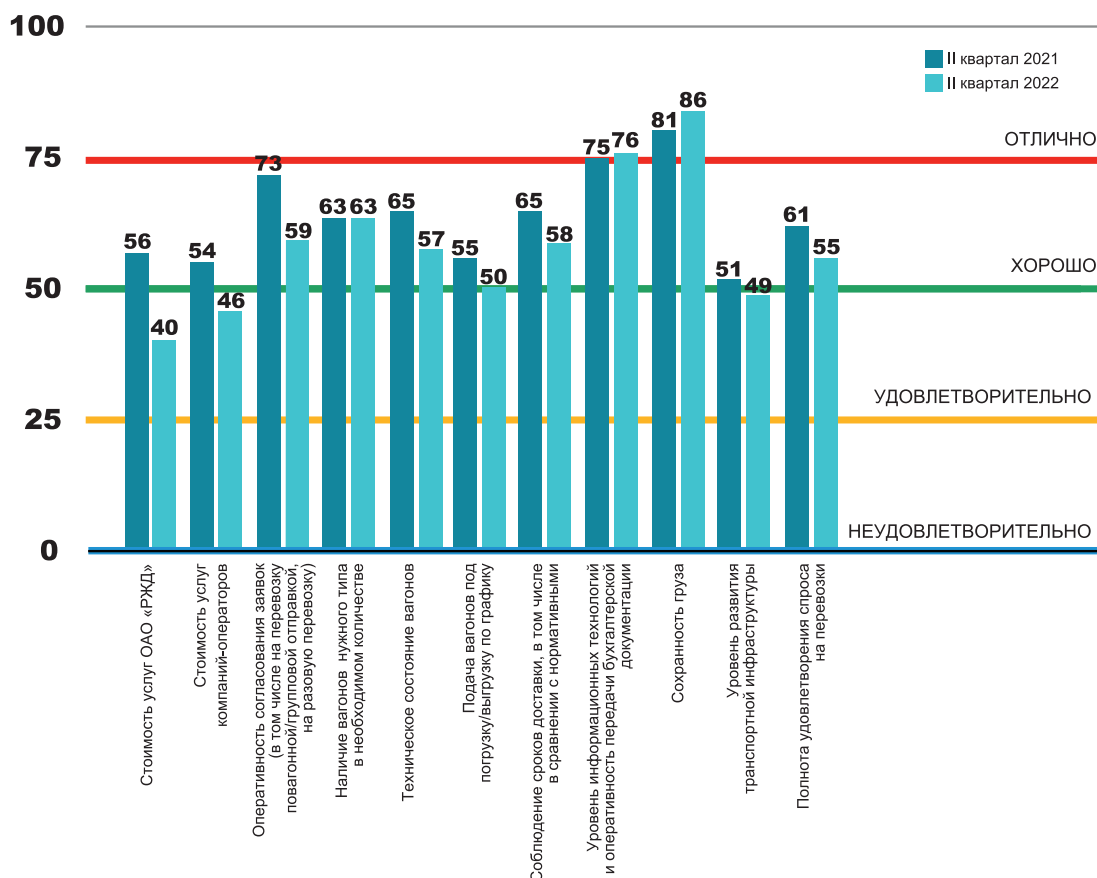
Незначительно, всего на 1 пункт, прирос «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации».

В отрицательную зону ушел один из самых главных критериев исследования – «стоимость услуг ОАО «РЖД», обрушившись сразу на 10 пунктов.

Почти незаметно сократился показатель «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отпавкой, на разовую перевозку)», и только «техническое состояние вагонов» сохранил свое значение на уровне предыдущего квартала.

Анализ структуры Индекса качества в II квартале 2022 г. по сравнению с II кварталом 2021 г.

По сравнению с II кварталом 2021 года в II квартале 2022-го значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 6 пунктов.



По сравнению с аналогичным периодом прошлого года прибавили лишь два критерия исследования – «сохранность груза» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» (на 5 и 1 пункт соответственно). Большинство же показателей (8 из 11) продемонстрировали негативную динамику.

Самое заметное падение оказалось у показателей «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отпавкой, на разовую перевозку)». Они сократились на 16 и 14 пунктов соответственно. Одинаково, по 8 пунктов, потеряли «стоимость услуг компаний-операторов» и «техническое состояние вагонов».

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» уменьшился на 7 пунктов, а «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – на 6. Чуть менее, 5 пунктов, потерял показатель «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», а «уровень развития транспортной инфраструктуры» – всего 2.

И лишь критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» сохранил свое значение на уровне II квартала 2021 года.

Анализ интервью респондентов

В целом практически все опрошенные грузоотправители массово снизили свои оценки по критерию «стоимость услуг ОАО «РЖД» – в связи с ее ростом на 11% с 1 июня 2022 года. Поэтому неудивительно, что данный критерий впервые продемонстрировал столь низкое значение – всего 40 баллов.

Напомним, что перевозчик просил в II квартале 2022 года проиндексировать тариф на 11,7%, в III кв. – на 18%, в IV кв. – на 20% и в I квартале 2023 года – на столько же, что и в предыдущем. Только в варианте, озвученном ФАС, сокращен срок действия поквартальной индексации (убран I квартал будущего года) и приведены несколько иные показатели: в II квартале 2022-го индексация вместо нынешнего базового уровня в 5,8% указана на уровне 10,2% к уровню прошлого года, в III кв. – 21,9%, IV кв. – 24,8%. *«Однако такой инфляции в РФ нет. На этом фоне дополнительная индексация тарифа РЖД выглядит чрезмерной»**, – сокрушается отправитель. Правда, из-под действия новой добавки к тарифу вывели импорт потребительских товаров, а также внутреннюю доставку продовольствия и стройгрузов. Объемы первого не очень велики. Так что выгоду получили только щебеночники. А большинство клиентов проиграло. Неудивительно, что многие предприятия снизили отправки. После введения пятого пакета санкций против РФ все стремились хоть куда-то отправить свой товар. Но теперь начали считать логистические затраты и риски. На этом фоне рост тарифа РЖД воспринимается клиентами как тормоз развития экономики.

«После повышения и до этого высоких для третьего тарифного класса расценок РЖД иначе как конскими тарифы назвать не могу, – возмущается представитель автопрома. – В отрасли автомобилестроения провал, во многих случаях дело доходит до остановки предприятий и полного обнуления объемов выпуска – и мы пока ухищряемся выхватывать кусочки грузопотоков, которые удастся зацепить после санкций, остановки производства и т. д.». На сети остались грузы, которые исторически привязаны к РЖД, а привлечь новые при таком росте цен вряд ли удастся, сокрушаются респонденты.

По мнению грузовладельцев, систему тарифообразования надо в корне менять. Те манипуляции, которые ранее были проведены для улучшения условий для контейнерного, а потом и вагонного бизнеса, привели к окончательной разбалансировке Прейскуранта № 10-01 и глобальному перекосу. *«Так не может быть, чтобы контейнеры счита-*

лись по одному правилу, а вагоны – по другому, – говорят отправители. – Условия должны быть выравнены. В существующих ценах низкие тарифы на контейнеры – это нерациональное использование провозной способности. Да, у контейнера есть определенное преимущество, связанное с легкостью погрузки, но ведь кому-то важнее сэкономить на большей вместимости вагона, за счет чего грузоотправитель получит свой плюс. Ждем рационального подхода, в противном случае наши вагоностроительные заводы окажутся там же, где оказалась сейчас вся наша промышленность».

Оценки респондентов по критерию «стоимость услуг компаний-операторов» и их динамика зависят от видов парка: если грузоотправители работают с полувагонами, то оценки растут, так как ставки пошли вниз. *«В конце 2021 года я поставил по данному критерию 10 баллов, в I квартале 2022-го – 60 (хотя тогда рост ставок продолжился и операторы по-прежнему диктовали свои условия подсыла вагонов, а не мы), а сейчас ставлю 100, – сообщил представитель горнодобывающего предприятия. – Хотя ставки и меняются в зависимости от ситуации на сети, сейчас ситуация предсказуемая. Мы видим, что ставки снизились и тренд на понижение сохраняется. Правда, пока не очень устойчивый».*

В случае использования специализированного парка оценки респондентов или остаются на прежнем уровне (если сохраняется ставка) или снижаются (если ставки продолжают расти как, например, в сегменте крытых вагонов). *«Если возить на экспорт по новым транспортным схемам – тут операторы стремятся поднять цену. Это касается крытых вагонов. Пока от таких операторов уходим к другим, более лояльным игрокам», – говорит респондент. Однако сейчас появился новый риск: бывает, что уже зааресованные крытые вагоны перед самой отправкой могут изъять для нужд спецоперации на Украине. Ранее привлекались в основном универсальные платформы, но теперь берут и крытые, хотя пока это не массовое явление.*

«Уровень ставок нормальный. Он даже немного снизился в последние месяцы, – комментирует другой отправитель. – Главное, что с операторами сейчас можно обсуждать условия и договариваться. Кто-то соглашается снизить цену. Кто-то держит ее выше среднего уровня. В общем, отношения пока рыночные». Однако даже в случае наличия вагонов и готовности операторов их отправить, теперь грузовладельцам приходится ждать подтверждения на подсыл порожнего подвижного состава под погрузку (поскольку в РЖД изменили принципы работы с заявками). На внутренних направлениях оно поступает в обычные сроки, а на экспортных маршрутах – задержки. Вагонам не разрешают начать движение согласно поданной ГУ-12. Или они начинают его с опозданием, или разрешение выдается на отправку только части заказанного парка. По каким принципам принимается то или иное решение, клиентам неизвестно. С одной стороны, это зона ответственности перевозчика. Но операторов такое двусмысленное положение тоже устраивает, и они, по мнению отправителей, пытаются из псевдодефицита парка извлечь для себя выгоду. *«Вагонов вроде бы много, но сложно добиться, чтобы они доехали к нам под погрузку, – делится респондент. – Их или не выпускают, или им не проехать по сети из-за заторов (в основном из-за порожних вагонов)».*

Жалуются отправители и на нехватку локомотивных бригад. В качестве причины называется перекройка ресурсов локомотив-

ных депо из-за перемен в логистике. *«Сначала локомотивы убрали с Северо-Запада. Но теперь стало понятно, что надо возвращать их на мурманское направление, на Костомукшу, – сюда пошли составы с рудой, и тягу добавили, – рассказывает респондент. – Теперь возникла другая проблема – нехватка локомотивных бригад. Похоже, что удлинение плеч привело к сверхурочным. И летом персонал массово отдыхает от переработок. В результате вагоны есть, но их некому доставить. Не везет перевозчик. А операторы свою работу знают».*

По критерию «оперативность согласования заявок» многие респонденты снизили свои оценки, отмечая тенденцию к ухудшению процесса. *«В предыдущем квартале поставил 60 баллов, а сейчас – 50. Ранее, если появлялись в наличии вагоны, то на дороге согласовывали быстро. А сейчас с согласованием по ГУ-12 многое ухудшилось, – комментирует один из отправителей. – Заявки в АС ЭТРАН подвисают в режиме ожидания: на железной дороге их вроде бы согласовывают, а потом почему-то тормозят. В I квартале держали от 2 до 4 дней, сейчас нормой стало 3–4 дня».*

Есть, конечно, периоды, когда все делается быстро. Часть грузовладельцев связывает это с внедрением на сети РЖД искусственного интеллекта, который оценивает ситуацию не только на станции погрузки, но и в зоне станции назначения. Решения он принимает быстро, но не всегда видит, что на самом деле происходит на станциях. *«Недавно заявка на Москву повисла на неделю. Звоним на станцию назначения – были заторы, но брошенные поезда уже подняли. А в программе числится, что они еще стоят», – приводит пример респондент.*

К сожалению, говорят отправители, в сфере интеграции специализированных АСУ дальше пока не продвинулись. Местная работа на станциях слабо автоматизирована. Работников мало, выполняемые операции не всегда своевременно отражаются. Нет интеграции ДМ ЗИ со станционным ПО, как и алгоритмов для расчета ряда показателей загрузки станций – сколько на самом деле она может пропустить вагонов. А главное, в центре не видят, почему образовался затор.



«Может, просто один порожний вагон застрял на пути, потому что не востребован собственником. Но эта причина в компьютере не отражается, искусственный интеллект причин затора не видит. Он просто введет запрет на согласование. А клиент не понимает, почему к нему вагоны со станции не выпускают, хотя вроде бы для этого есть возможности. И заявка в АС ЭТРАН висит, – рассказывает представитель промпредприятия. – Сначала необходимо улучшить на станциях местную работу, подготовить бизнес-процессы для цифровизации – и уже потом составлять алгоритмы для обработки больших данных. Пока моделирование получается упрощенным. Так, по-моему, и появляются дополнительные задержки с согласованием заявок и сбой в нитках графика, хотя перевозчик все вроде бы делает, чтобы улучшить ситуацию на сети».

А пока же грузовладельцы продолжают жаловаться на заторы вследствие брошенных вагонов (как порожних, так и груженых). *«И это странно, поскольку погрузка на сети летом снижается. Она на уровне 2019 года. Но тогда я не помню таких заторов. И ведь пропускная способность, если верить перевозчику, должна была хотя бы немного увеличиться», – комментирует отправитель.*

На сети профицит парка, но от этого не легче. Некоторые операторы заботятся о том, чтобы где-то разместить порожний подвижной состав, а некоторые смотрят на это сквозь пальцы. Так, один отправитель столкнулся с тем, что его вагоны не могли вывести со станции, так как она была занята брошенными вагонами «РЖД-Логистики». *«И данный оператор несколько не был озабочен тем, что не давал проехать другим. Получается странная картина: нам показывают бутерброд и начинают обсуждать, как его следует подать и съесть. А мы, пока все это происходит, остаемся голодными», – образно выразился респондент.*

При этом, как отметил грузой интервьюируемый, перевозчик должен пересмотреть методики оценки потребного парка вагонов на сети, чтобы не создавать условия для возникновения очередного витка их дефицита. *«Парк сейчас явно должен быть больше, чем раньше, из-за увеличения дальности перевозок. Но под такие объемы следует вносить поправки в систему управления движением. Да, у движущих для этого есть специальная компьютерная программа. Правда, пока они увлекаются цифровой трансформацией, в тени остается улучшение системы диспетчеризации и местной работы на станциях», – добавил он.*

Техническое состояние вагонов (речь в основном про универсальный парк) в II квартале практически не изменилось. Уже два квартала подряд данный показатель находится на своем минимальном значении за всю историю наблюдений. Причем практически все выбракованные вагоны – по техническим причинам, говорят отправители. Коммерческого брака было много зимой, когда полувагоны подавали после угля. Теперь их нет. Зато много дефектов литых деталей, включая колесные пары.

«Особенно много брака на петрозаводском направлении, – приводит пример один из респондентов. – Мы уже обращались на эту тему в ТЦФТО. Там почему-то не замечают брака порожних вагонов. Говорят, что для его выявления на станциях не хватает ресурсов, поэтому отправляют клиентам, дескать, пусть они и забракуйте». По мнению отправителя, следует ввести запрет на перевод в рабочий парк порожних вагонов, которые вызывают подозрения, когда не хватает рук досконально все осмотреть, и если они могут перемещаться по сети в порожнем виде, то отставлять от движе-

ния и потом тщательно осматривать для выявления брака. *«Похоже, раньше операторы хотя и экономили на ремонтах, но все же контролировали ситуацию. А теперь подают под погрузку все подряд. У них тоже оптимизация затрат»,* – вздыхает респондент.

Вагоны, которые приходят из районов боевых действий, а это крытые и платформы, также в плачевном состоянии, говорят грузовладельцы. Кузова помяты, а внутри может оказаться все что угодно, вплоть до боеприпасов. *«Военным некогда нормально относиться к подвижному составу, это вам не бизнес, и условия там другие. Мы все это понимаем, но факт есть факт»,* – говорит отправитель.

Оценивая полноту удовлетворения спроса на перевозку, респонденты отмечают, что всегда может быть еще хуже, поэтому до сих пор не знают, к чему еще нужно готовиться. Однако снижение (по многим видам подвижного состава) ставок операторов, а также улучшение ситуации с наличием вагонов нужного типа немного смягчили удар от необходимости строить свой бизнес в кардинально изменившихся экономических условиях. *«В целом надо затянуть пояса и просто пройти этот период от первоначального шока до коррекции, связанной с поиском новых рынков и новых маршрутов, которые, видимо, будут складываться на восточном направлении»,* – подытожил один из отправителей.

ВЫВОДЫ

В II квартале 2022 года Индекс качества прибавил 1 пункт к предыдущему периоду. И хоть такая динамика формально является положительной, по сути – это всего лишь попытка всплыть с того дна, на котором оказался Индекс в начале текущего года. Тем не менее за минимальным приростом значения обобщенного Индекса качества в II квартале 2022 года (+1 балл) стоят очень существенные изменения.

По сравнению с предыдущим кварталом улучшились 8 из 11 критериев качества, наиболее существенно – «уровень развития транспортной инфраструктуры» (+5 баллов) и «соблюдение сроков доставки» (+4 балла). Также на 4 балла возросло значение ключевого критерия «полнота удовлетворения спроса на перевозки», что свидетельствует о происходящей адаптации рынка к изменившимся условиям работы. Традиционно высоко оцениваемый респондентами критерий «сохранность груза» возрос еще на 3 балла и достиг максимального уровня.

Причем особенно стоит отметить тот факт, что лидерами роста стали традиционно проблемные показатели (соблюдение сроков доставки, уровень развития инфраструктуры, полнота удовлетворения спроса).

Структурный анализ показывает, что восстановление положительной динамики Индекса могло бы быть и более уверенным, но этого не состоялось из-за форс-мажорной индексации грузовых та-

рифов с 1 июня на 11%, следствием чего стало снижение оценок по данному показателю на 10 баллов (с 50 в I кв. до 40 в II кв.). Уровень в 40 баллов – это рекордно низкий показатель за период с 2016 по 2022 год. Никогда за всю историю наблюдений рынок не относился так негативно к тарифной политике РЖД.

И это неудивительно. В этом году тарифы ОАО «РЖД» повышались дважды. Сначала с 1 января на 6,8% (в том числе 5,8% – сама индексация и 1 п. п. – увеличение дополнительной целевой надбавки на компенсацию расходов по капитальному ремонту инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования с 2 до 3%). А затем, с 1 июня 2022 года, тарифы РЖД были повышены еще на 11% по отношению к уровню января – мая 2022-го. Таким образом, рост тарифов РЖД к уровню прошлого года составил 18,6%.

Отметим, что с момента вступления в силу действующего Прейскуранта № 10-01 (2003 г.), то есть ныне действующей тарифной системы, рост в 18,6% является рекордным (за исключением 2008 г., когда в течение года было целых три индексации).

Негативное восприятие грузоотправителями любой дополнительной индексации тарифов вполне естественно, но следует сказать, что некоторые респонденты отнеслись к нему с пониманием, отметив, что *«у РЖД должны быть средства для того, чтобы перевозить грузы»*.

С другой стороны есть ряд показателей, по которым участники рынка продемонстрировали рост удовлетворенности. Так, например, критерий «стоимость услуг компаний-операторов» вырос на 3 пункта.

По итогам I квартала было отмечено, что тренд на ухудшение этих оценок должен в ближайшее время смениться их ростом, поскольку ставки операторов находились (как тогда выгелось) перед началом грузой, новой тенденции – стабилизации вместо роста и последующего спада. Так и случилось. В июне и июле 2022 года ставка аренды полувагона (для долгосрочных контрактов) снизилась по отношению к уровню декабря 2021-го и января 2022-го. Это снижение, по данным издания «Промышленные грузы», составило 10% (с 1650 руб. в марте до 1500 руб. в июне).

На рынке спотовых перевозок происходил похожий процесс, только еще более ярко выраженный. Рост спотовых ставок, который наблюдался в январе – марте текущего года, сменился на тенденцию к снижению. Так, если в марте и апреле спотовые ставки находились в диапазоне 2200–4000 руб. (в апреле по отношению к марту рост отсутствовал), то в мае они были уже в диапазоне 2000–3600 руб., а в июне – в диапазоне 1600–3000 руб. за вагон в сутки (в июле снижение продолжилось). Таким образом, к июню средние спотовые ставки снизились на 26% относительно показателя марта 2022 года.

Таким образом, и спотовые ставки оперирования и ставки долгосрочных контрактов в II квартале 2022-го показали тенденцию к

снижению, что положительно повлияло на соответствующий показатель.

Еще одним важнейшим параметром, динамика которого проецировала рост, является наличие вагонов. Рост этого показателя на 3 балла к предыдущему кварталу, по-видимому, сигнализирует, что времена, когда грузоотправители жаловались на дефицит, прошли.

Так, общий парк вагонов в марте 2022 года (по данным ОАО «РЖД») составил 1251,1 тыс. ег., а рабочий парк – 1058,9 тыс. ег. В июне общий парк достиг 1256,8 тыс. ег., а рабочий – 1074,0 тыс. ег.

Рост на 15 тыс. ег., с одной стороны, не очень велик, но, с другой – этот рост стабилен и непрерывен в последние годы, что постепенно растворяет проблему дефицита вагонов. Сегодня на сети фиксируется устойчивый профицит – как по данным операторов, так и по данным ОАО «РЖД» (хотя сама величина этого профицита по разным оценкам различна).

В целом опросы грузоотправителей не только соответствуют динамике парков, но и вполне вписываются в экспертные прогнозы, высказанные ранее в рамках предыдущих комментариев Индекса качества.

Здесь необходимо отметить один важнейший аспект. Сокращение дефицита и увеличение профицита вагонов стало следствием того, что регуляторы не начали регулировать ставки предоставления вагонов, – и ценовой сигнал о повышенной потребности в вагонах дошел до операторов, которые начали активно ремонтировать отставленный подвижной состав и выводить эти вагоны на рынок. Если бы регуляторы ввели регулирование ставок операторов, то ликвидация локальных дефицитов проходила бы более медленно – и грузоотправители по-прежнему жаловались бы на дефицит вагонов в той же степени, как в II–III кварталах 2021 года.

Учитывая существенное улучшение оценок по большинству стоимостных критериев, можно надеяться на преодоление сохранявшейся в течение предшествующих шести кварталов тенденции снижения Индекса качества и продолжение его роста в II полугодии, чему должна способствовать дальнейшая адаптация и грузоотправителей, и транспортных компаний к трансформации логистики перевозок, а в IV квартале – завершение сезона массовых пассажирских перевозок с высвобождением пропускной способности для транспортировки грузов.

При этом следует обратить внимание и на риски, которые, по оценкам грузоотправителей, могут затруднить улучшение ситуации на рынке. В частности, речь идет о выводе операторами части избыточного в настоящий момент вагонного парка, прежде всего имеющего проблемы с техническим состоянием, в нерабочий – подобно тому, как это происходило в период пандемии. Это может привести к возврату дефицита подвижного состава, росту стоимости услуг компаний-операторов и снижению полноты удовлетворения спроса на перевозки.

И, в завершение, отметим одну немаловажную черту рынка сегодня: те параметры, по которым мы видим рост удовлетворенности потребителей, – это параметры, зависящие от работы и ценовой политики частных операторских компаний, а те параметры, которые ухудшают общую оценку удовлетворенности качеством работы железнодорожной отрасли, – это параметры, зависящие от монополии.

По итогам II квартала правительство в очередной раз подчеркнуло, что положение РЖД в приоритете по отношению к бизнесу и промышленности.

Тариф монополии вырос, несмотря на отрицательную позицию грузоотправителей. Понятно желание государства защитить свои интересы, но интересы бизнеса в условиях усиливающегося давления без защиты со стороны правительства могут быть обнулены, что приведет к еще большим негативным последствиям.

II квартал подчеркнул разобщенность грузовладельцев, которая и до этого существовала, но сейчас достигла определенного апогея. Война экспортеров с транзитом, угольщики с контейнерами, обусловленная дефицитом мощностей Восточного полигона, довела ситуацию до абсурда. Экспортеры выступают за отмену дополнительных туристических поездов на Восточном полигоне, опасаясь потери пропускной способности.

В таких условиях рост уровня Индекса качества даже на 1 пункт является достижением операторского сообщества, а не монополии, от которой многие ждут помощи (в оперативном согласовании заявок, в ритмичной работе дирекций движения, тяги и инфраструктуры, переадресовки уже отгруженных вагонов и т. д.). Понятно, что монополия не может оперативно перестроить свою технологию, но времени прошло уже достаточно, для того чтобы появились результаты.

В целом улучшение ситуации на рынке железнодорожных грузовых перевозок будет зависеть от осмотрительного, экономически рационального и ответственного поведения всех участников рынка, поиска ими резервов для улучшений и адаптации к меняющимся условиям деятельности, их эффективного взаимодействия, позволяющего своевременно разрешать возникающие проблемы.