



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

**III 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.

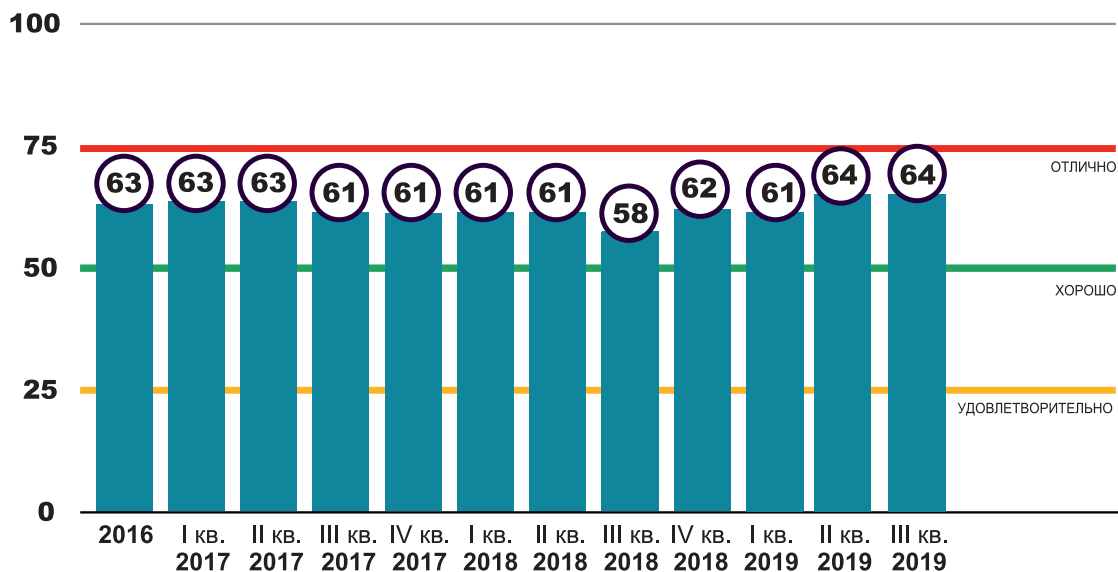
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

РЕЗЮМЕ

По итогам III квартала 2019 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 64 балла. По сравнению с II кварталом 2019 года показатель остался без изменений, однако относительно III квартала 2018 года его значение увеличилось на 6 пунктов.

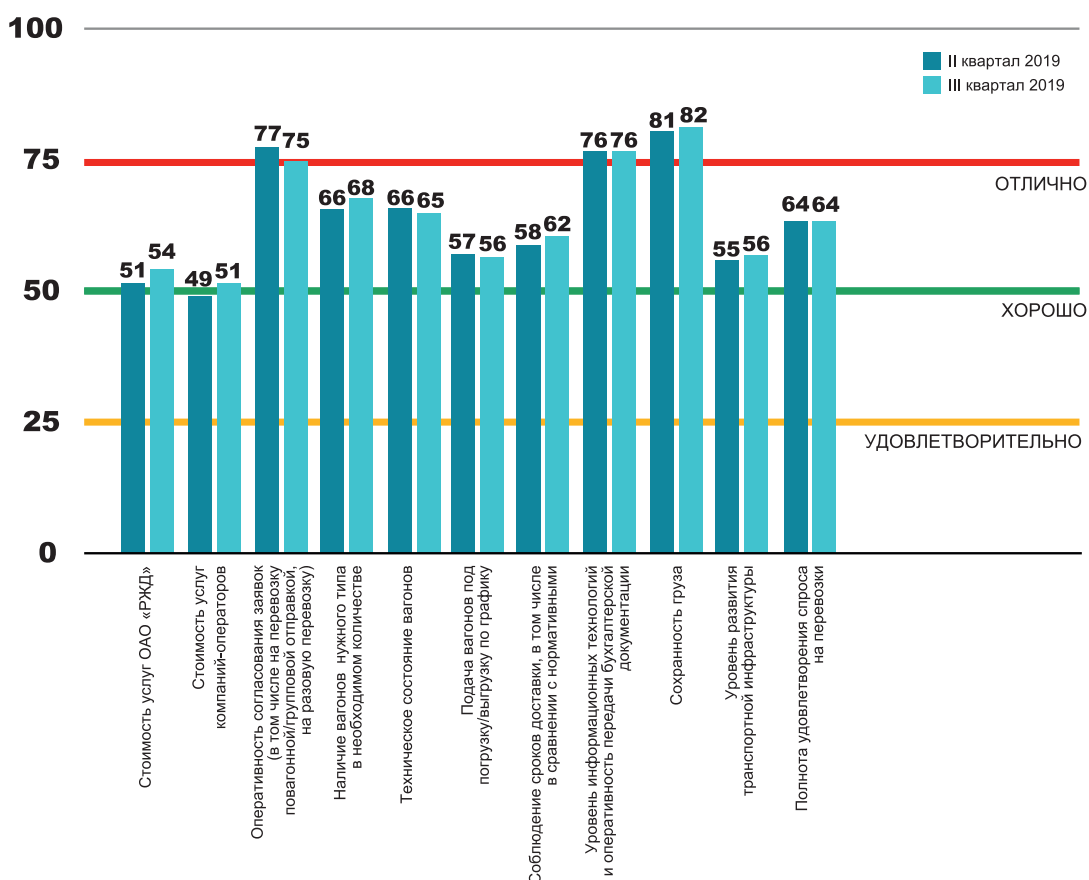


Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2019 г. по сравнению с II кварталом 2019 г.

В III квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества сохранило свое значение.

Отметим, что больше половины критериев исследования (6) показали положительную динамику в итоговых баллах.

Больше всего увеличился показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными». Он вырос сразу на 4 пункта. Чуть менее подрос «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 3 пункта).



Критерии «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» прибавили по 2 пункта, а «сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» – по одному.

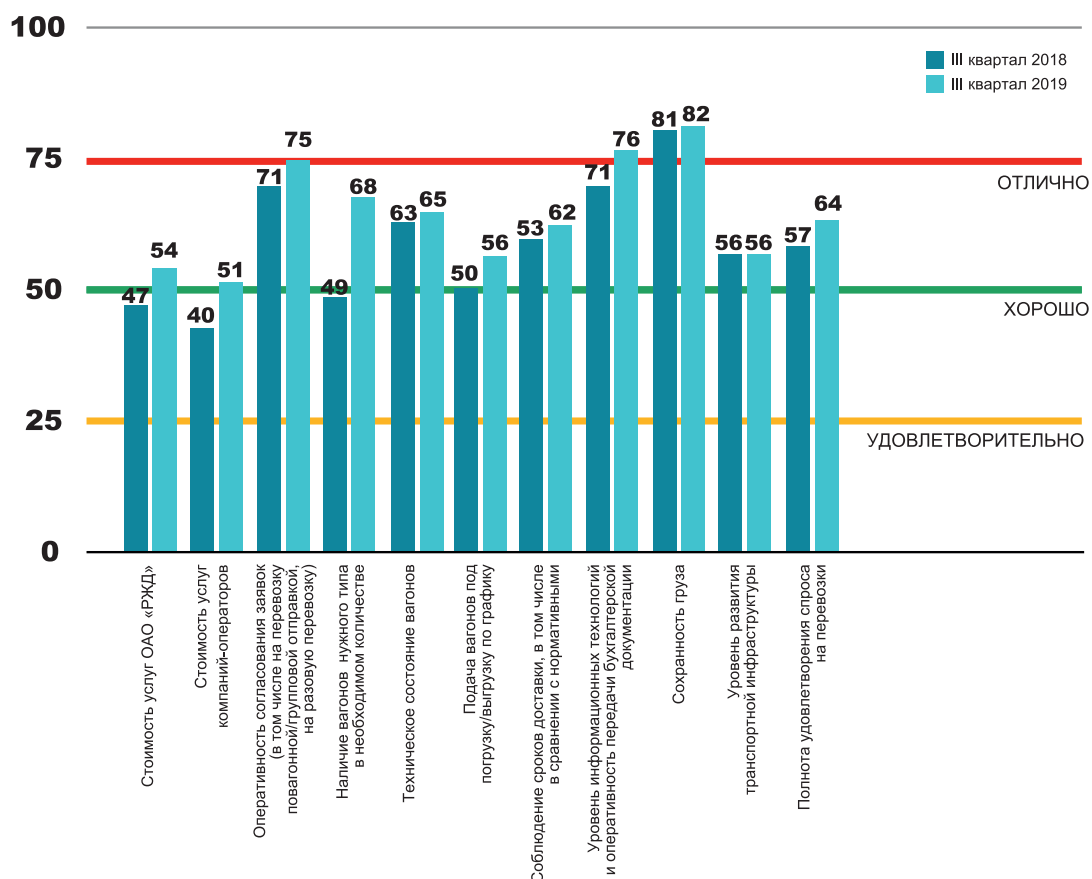
Сократились в III квартале лишь три критерия: «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» недосчитался 2 пункта и по 1 пункту потеряли «техническое состояние вагонов» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику».

Остальные показатели – «полнота удовлетворения спроса на перевозки» и «уровень информационных технологий и оператив-

ность передачи бухгалтерской документации» – сохранили свои предыдущие значения.

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

В III квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 6 пунктов по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.



Примечательно, что в итоговых баллах выросли почти все (10) показатели и только один остался без изменений.

Среди критериев, прибавивших по сравнению с аналогичным кварталом 2018 года, лидирующие позиции заняли «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «стоимость услуг компаний-операторов», увеличившись на 19 и 11 пунктов соответственно.

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» приросло на 9 пунктов. «Стоимость услуг ОАО «РЖД» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» увеличились на 7 пунктов, «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 6, а «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – на 5. «Оперативность

согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» погреш на 4 пункта.

Незначительно прибавили «техническое состояние вагонов» и «сохранность груза», на 2 и 1 пункт соответственно.

И только «уровень развития транспортной инфраструктуры» сохранил свое значение.

Однако здесь стоит отметить, что основную прибавку в оценках респондентов Индекс получил именно по тем критериям, которые буквально обрушились в III квартале 2018 года. Напомним, что «стоимость услуг ОАО «РЖД», «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» в указанный период продемонстрировали свой минимальный уровень начиная с 2016 года, что и повлекло за собой падение итогового значения Индекса – 58 баллов, так как ни по одному из показателей не было зафиксировано улучшений. Поэтому сейчас идет процесс восстановления утраченных позиций.

Анализ интервью респондентов

Стоимость услуг компаний-операторов респонденты оценивали неоднозначно, хотя общее значение рассматриваемого критерия растет на протяжении четырех кварталов. Несмотря на явный профицит подвижного состава и тенденцию некоторого снижения ставок ввиду избытка предложения, вагоны по приемлемой цене находили далеко не все, да и транспортная составляющая в цене продукции во многих сегментах по-прежнему высока.

Динамика ставок операторов действительно улучшилась в пользу грузоотправителей – правда, не в таком размере, как им хотелось бы. Так, в III квартале ставки на полувагоны из Карелии в Москву находились на уровне +15–20% к Прейскуранту № 10-01, а в II квартале было +40%. *«Тем не менее основная наша проблема – это сохранение огромной доли транспортной составляющей в структуре цены готовой продукции (щебня). Она достигает 75%, и в основном на фоне высоких пока ставок операторов, а не за счет тарифа РЖД» **, – говорит представитель строительного сектора. Он привел следующий пример: тонна щебня на рынке стоит 1500 руб., а с учетом ставок операторов выходит, что продовать ее меньше чем за 1600 руб. не получается, однако по такой цене щебенку уже не купят. *«Операторский рынок не хочет корректироваться до того уровня, который приемлем для заказчика-грузовладельца, – сетует респондент. – Больше всего меня удивляет, что когда ты торгуешься с оператором в текущем месяце и просишь его подвинуться на 2–3%, то он отказывается, а на следующий месяц, буквально через несколько дней, это снижение происходит само собой, уже без просьб, и мы понимаем, что экономика позволяет операторам снижаться в расценках, но вовремя они этого делать пока совершенно не готовы».*

Не все грузовладельцы могут себе позволить брать вагон по любой цене. Как правило, они стараются искать вагон, который стоит по определенному ценовому пределу. Это раньше, если цены

на продукцию росли, на предприятиях легко могли переложить затраты на потребителя. В 2019 году многие впервые не могут так поступить, иначе придется снижать объемы погрузки. И у таких отправителей остается единственный выход – экономить на транспортной составляющей, а значит, по возможности перекладываться на автотранспорт.

«Стоимость услуг компаний-операторов остается пока на прежнем уровне, на хопперы – всего на 3% ниже, чем весной, хотя вроде бы стало больше подвижного состава, он высвободился из-под зерна, но его могут получить не все, – поделился представителем цементного завода. – К тому же цемент дешевле упаковать и отправить в крытом вагоне. Но и тут на следующий год нас уже уведомили о росте ставок на 10%». Проблема в том, что осенью 2019-го цемент подешевел на 6–8% по сравнению с началом года – во многом благодаря политике «Евроцемента», который держит около 35% рынка. Он расширил продажи, возможно, даже больше цемента стал отправлять по железной дороге, сообщил респондент и добавил, что он себе такого позволить не может. Остается одно – переводить грузопоток на альтернативный вид транспорта, а это 2 млн т грузов в год. В пользу такого решения он привел следующие аргументы: *«Для отправки вагонов мы держим четырех диспетчеров и еще трех вспомогательных работников, необходимо поддерживать железнодорожные пути, содержим четыре тепловоза. Плюс тратимся на усиленное крепление пакетированных грузов в крытых вагонах (доски и специальные обложки для фиксации). Ничего этого не требуется для отправок автотранспортом. Поэтому для сравнения сквозных ставок необходимо сравнивать все затраты. Вот и получается, что автомобильная логистика выгоднее».* Грузовладельца беспокоит и то, что, вероятно, старым тепловозам не удастся продлить срок службы, чтобы они могли выходить на пути общего пользования. А во сколько обойдется покупка новых локомотивов и оправдаются ли эти затраты?

На уровень ставок операторов влияет множество факторов, и само по себе количество парка его не определяет. Например, ставки на вагоны-сетки, то есть спецплатформы, за последний квартал выросли примерно на 40% – и не потому, что их не хватает или данный вид уходит с сети в связи с окончанием срока службы (на спецплатформы пока действует механизм продления срока службы). Все дело в росте стоимости запчастей – колесных пар и боковых рам. *«Все эти запчасти подорожали примерно в такой же пропорции, то есть на 40% с небольшими колебаниями, – говорит респондент. – И до конца года ситуация вряд ли изменится, к тому же все сейчас говорят о переходе с роликовых на кассетные подшипники, что в конечном итоге закончится очередным удорожанием ремонта».*

Что касается технического состояния предоставляемых под погрузку вагонов, то здесь сразу несколько респондентов пожаловалась на странные и непрозрачные требования к качеству вагонов на сети, приводящие к отцепкам в ТОР. Есть объективные ситуации, связанные с разными причинами (в случае с люками, когда они отходят или что-то сбито, толщина гребня колеса), и они не вызывают вопросов. Но происходят и непонятные моменты, когда вагон на одной какой-то станции приняли, и с ним по документам все в порядке, а потом, когда он приходит на предприятие под по-

грузку, его внезапно перестают принимать к перевозке. *«Получается, что осмотрщики подвижного состава руководствуются формально одними, а на практике – разными требованиями, по крайней мере, это выглядит именно так. Но так быть не должно», – возмущается грузовладелец. Другой отправитель, существенно (на 30 баллов) понизив оценку по данному критерию, подтвердил, что в III квартале серьезно осложнилась ситуация с коэффициентом негодных вагонов, которые приходят под погрузку, их количество выросло на 20%. Причем это именно те случаи, когда вагоны были уже осмотрены и приняты к перевозке на близлежащей станции, по документам у них все в порядке, но при осмотре ревизорами часть вагонов сразу браковалась.*

«В сентябре в нашем регионе эта ситуация несколько улучшилась, но мы конец июля и весь август долбили Московскую дорогу, для того чтобы этот фестиваль браковок наконец закончился, – рассказывает респондент. – В целом это такой день сурка, пишешь жалобы, на них не отвечают, жалуешься выше, получаешь ответ, какое-то время все хорошо, потом все сначала. Грустно, когда рабочий вопрос решается такими методами».

Подгача вагонов в III квартале не отличалась ритмичностью, и часть отправителей здесь также снизили свои оценки. В итоге данный критерий не досчитался 1 пункта.

Если груженные вагоны более-менее шли, то задержки порожняка доходили до нескольких суток. Кстати, в Свердловском ТЦФТО, как рассказал респондент, обещали распространить услугу «Грузовой экспресс» и на возврат порожняка. *«В рамках нее на определенные станции груженные вагоны СвЖД доставляют за 48 часов, и было бы здорово, если бы 48-часовая доставка появилась и для порожнего парка. Но разговоры об этом идут с начала текущего года, и пока все остается в режиме ожидания. Обещают также ввести в эксплуатацию дополнительные локомотивы, но это, как мы считаем, невозможно», – вздохнул отправитель.*

Ситуация с подгачей и отправкой грузов в срок в отдельных регионах стоит настолько остро, что один из представителей автопрома даже написал письмо в адрес главы РЖД, сославшись на то, что, если ничего так и не изменится, то дело может пойти до уголовной статьи «Халатность», и упомянул про возможное обращение в СМИ. Остальные автопроизводители сейчас тоже готовы действовать по такому же алгоритму жалоб первому лицу, говорит респондент. *«Пока в последний месяц после обращения все работает как часы, – продолжает он. – В РЖД, по крайней мере, понимают, что надо учитывать интересы крупных компаний, да и вообще автопром для экономики – это важно. Вопрос тут, скорее, политический, потому что каждая дополнительная жалоба в РЖД никому не дает выигрыша на Октябрьской дороге».*

Кстати, на ОЖД образовалось еще одна проблема, тянущаяся с II квартала, – обязанность грузовладельцев выдвигать груженные поезда установленной участковой длины. *«Фактически они говорят карьеру: сегодня мы возьмем поезд на Москву, а завтра, допустим, поезд на Северную дорогу, но только в 71 условный вагон, – рассказывает представитель сегмента нерудных строительных материалов. – Позвольте, говорит грузовладелец, у меня сегодня на поезд не наберется. У меня только 40 вагонов груженных, а вы требуете, чтобы был 71. Я где их, по-вашему, брать должен? Ему отвечают: берите у кого хотите, бу-*

дет меньше – не заберем». Понятно, что железной дороге удобнее, когда грузовладелец на своих путях необщего пользования сам соберет и сформирует состав положенной глины, но грузовладельцу это, наоборот, совсем неудобно. Но дело даже не в этом, рассуждает респондент. Задача грузовладельца – собрать все, что у него есть, а не заниматься формированием целых поездов. Это дорога должна думать, что и как прицепить, чтобы собрать состав, а, по сути, эта обязанность искусственно перекладывается на грузоотправителя. В итоге получается, что если у грузовладельца меньше 71 вагона, то он вынужден ждать следующей партии порожняка, которая может оказаться больше требуемой добавки к первоначальной партии и после сбора 71 вагона у него опять остается неотправленная партия, которая займет пути необщего пользования.

Несмотря на то, что уровень информационных технологий по-прежнему занимает довольно высокую строчку в рейтинге критериев, набравших максимальное количество баллов, часть респондентов говорят о том, что в РЖД пошли не по тому пути и новые опции – сырые и не всегда до конца продуманные. Вроде бы цифровизация – для облегчения работы клиентов, но получается, что она облегчает работу только ОАО «РЖД», говорят отправители. В качестве примера они приводят вагонные листы. *«Почему мы должны туда вбивать данные вместо работников ОАО «РЖД»? Теперь мы больше времени проводим в АС ЭТРАН. Получается, что перевозчик перекладывает сейчас часть своей работы на клиентов»*, – возмущается респондент.

Напомним, история с вагонными листами началась в августе, после распоряжения ОАО «РЖД» № 1720/р от 07.08.2019 г. о выполнении списка документов, которые могут быть оформлены на электронном носителе. Теперь в цифровом виде с электронной подписью допускается оформлять вагонный лист на вагоны (форма ГУ-38в). Пилотный проект по поводу использования цифрового вагонного листа сначала обкатали на полигоне одной из железных дорог, а с 1 октября новую технологию распространили на всю сеть. Правда, пока она используется не на всех станциях. Кроме того, в ряде случаев там, где она уже внедрена, все равно может потребоваться распечатка, например, когда необходимо уточнить реквизиты крепления (эти данные обязаны проверять работники станций). Для того чтобы решить эту проблему, в АС ЭТРАН предполагается реализовать дополнительную функцию. Кроме того, из других документов ОАО «РЖД» следует, что часть данных в электронный вагонный лист из других программ почему-то не подгружается. То ли их не вводят, ожидая, что это сделает клиент, то ли клиент вынужден вбивать данные по второму кругу.

Другой отправитель в качестве недостатка отметил то, что в ЭТРАН нет трансляции данных из других программ, где содержатся необходимые для грузоотправителя сведения. *«Данные о дислокации вагонов предоставляются по каждому вагону отдельно, да еще и в таком виде, что мы точно не знаем, сколько вагонов на самом деле заадресовано. Значит, обзваниваем всех соб-*

ственников, смотрим справки, составляем итоговые сводки, – перечисляет респондент. – *Для этого приходится держать специалиста, который только этим и занимается.*

Отправитель привел еще один пример: ОАО «РЖД» стало требовать от грузовладельцев ежедневные отчеты по вагонам. *«Ранее я эту работу не делал, – рассказал он, – а теперь вынужден составлять дополнительные отчеты. Обещали услугу сделать по типу «Яндекс.Маркета», прислали презентацию, были обещания – и все заглохло».*

Отмеченная ранее респондентами новая и полезная опция – интерактивная карта ремонтов на сайте РЖД – также пока не несет особой практической пользы, так как не всегда совпадает с реальностью. *«Здесь очень многое зависит от системы обратной связи, местной работы. Если в РЖД сделали планы ремонта, спустили их вниз, а на местах складывается так, что щебень вовремя не подвезли, – то все, информация в динамической карте не совпадает, потому что такие детали можно узнать только на уровне отделения», – объясняет представитель лесного сектора. «Те изменения, которые важны нам, правильнее узнавать на местах, потому что в карту они попадают не сразу, а спустя некоторое время, так что это история важнее для операторов, чем для нас», – подтверждает грузовой отправитель. Но в целом, говорят респонденты, карта ремонтов дает представление о некой перспективе, протяженности участков и степени глобальности ремонтных работ. Другой отправитель добавил, что надо ориентироваться не на карты ремонтов и описание окон, а на своих клиентов. Если с ним все оговорено, а заявка согласована в ЭТРАН, то зачем еще лезть в какие-то карты?*

Все эти примеры показывают: цифровизация в таком виде не приносит облегчения грузоотправителям. *«РЖД цифруют лишь те функции, которые требуются самой железной дороге, но должна же быть обоюдная выгода», – говорит респондент.*

А вот частные инициативы операторских компаний оцениваются положительно. *«Например, ПГК уже давно практически готова работать без бумажек, использует личные кабинеты и мобильные приложения. Однако сами грузоотправители, скорее, к этому не готовы, потому что нам все это в новинку и нет понимания того, а точно ли это нужно», – сказал респондент.*

В целом далеко не все опрошенные остались полностью удовлетворены качеством предоставленных в III квартале услуг, что в итоге и не гало увеличиться критерию «полнота удовлетворения спроса на перевозки». *«В РЖД стараются, но сказать, что все хорошо получается, не могу, – говорит отправитель. – У меня вагон должен доставляться из точки А в точку Б в среднем за 17 суток (этот срок мы закладываем в график, я под это фрахтую судно), а доставляется за 50». Но самый главный недостаток, по словам грузовладельца, это отсутствие стабильности: «Сейчас мы работаем как на пожаре. Мои груженные вагоны не принимали к перевозке, потому что дорога стояла. Отправили меньше. А в следующем месяце из РЖД звонят и говорят: отправляйте теперь больше. Но мне так не надо – сегодня поменьше, завтра побольше. Мне надо, чтобы все время было ровно».*

Жалуются отправители и на сокращение рентабельности отгрузок ввиду высокой стоимости транспортировки по сети РЖД. *«Зачастую она у нас даже убыточная, – говорит представитель лесного сектора. – В целом железная дорога становится нам все дороже и дороже. Мы платим соб-*

ственнику подвижного состава, а РЖД протолкнули и плату за сверхнормативное использование вагонов. Это не в заслугу монополиста, который занимается тем, что снижает свою ответственность перед грузоотправителями».

Недостаточен, по мнению респондентов, и уровень клиентоориентированности перевозчика. *«Хочется, чтобы железная дорога также, в свою очередь, делала шаги навстречу в организации работы с клиентом, а не только выдвигала какие-то обвинения, что они возят и мы все им должны», – высказал пожелание один из отправителей.*

Тем более что у клиентов накопилось достаточно претензий к качеству транспортного обслуживания. *«Проблемы, касающиеся оформления вагонов и их отправки, остаются. РЖД как перевозчик не всегда в состоянии оказать услугу качественно, – говорит респондент. – Сопутствующие операции по-прежнему остаются сложными, те же договоры, подключения, оформления, разрешения, какие-то спорные моменты очень тяжело решаются».*

Помимо всего прочего, грузоотправителям сложно ориентироваться в условиях полного отсутствия ясности по тарифам перевозчика и ставкам операторов на 2020 год, что также не добавляет плюсов общему впечатлению от работы с РЖД. В частности, строительные предприятия забуксовали на зимнем завозе. *«Вагоны есть, продукция у карьеров есть, но нет ясности с тарифами на перевозку и нет понимания с расчетами на рынке купли/продажи щебня, – поделился представитель сектора нерудных строительных материалов. – Нет ясности и со ставками операторов, и все это не дает возможности начать завоз сейчас. Никто не будет сегодня возить щебень задорого, если завтра появится возможность везти его дешевле».* Нужны индикативы, а их нет, продолжает респондент. Пока идет снижение, грузоотправители, карьеры будут ожидать дна рынка.

«Мы просили СОЖТ дать такой анализ на несколько месяцев вперед, а лучше на год. Допустим, в I квартале базовый уровень ставок +15%, во втором они поднимутся на 5% – тогда будет понимание ситуации, – рассказывает отправитель. – Мы и ЦФТО это предлагали, но понимания не нашли. Там понимают только кредитование щебеночников банками, а карьерам зачем нужно влезать в долги?»

По мнению респондента, чтобы начался зимний завоз, необходимо сейчас подсказать рынку, что будет в грядущих кварталах, будет ли возврат к базовому уровню или цена пойдет вверх. И наиболее верное решение – скидка в рамках тарифного коридора. *«РЖД могут через ЭТП ГП заложить индикатив тарифа на перспективу – и тогда рынок будет двигаться. Например, в III квартале щебня везется на 15% больше, потому что ставки упали на этот уровень. И РЖД, предоставив скидку, скорректируют снижение цен за счет роста объемов перевозок», – отмечает он.*

В целом грузовладельцы все же выражают надежду на лучшее. И некоторые из них, заручившись-таки поддержкой РЖД, даже развивают собственную путевую инфраструктуру. *«Мы это делаем в соответствии с планами развития производства, – рассказывает респондент. – Модернизированные цеха должны выйти на полную мощность в 2020 году, а это значит, что погрузка увеличится на 15%. Надеемся, что железная дорога обеспечит вывоз дополнительных объемов».*

Однако полной уверенности в этом у грузовладельца нет. Он сокрушается, что под видом цифровизации на станциях сокраща-

ли всех, кого могли. *«Тенденция вызывает тревогу: сокращают рабочих на станциях, а при этом плодят плановиков и экономистов. В дальнейшем такая политика РЖД будет подрывать экономику страны. Предприятия не смогут нормально развиваться, ведь товары нужно не только производить, но и перевозить»*, – заметил он.

Другой респондент также высказал озабоченность положением дел в отрасли, с сожалением отметив тот факт, что РЖД уже давно теряют высокодоходные грузы. *«Потери происходят из-за сложности работы с железной дорогой, из-за ее недостаточной клиентоориентированности, – считает он. – Сейчас сократится перевозка угля, но он ведь не заместится дорогими товарами, его место займет щебень и в объеме по сумме или догонит уголь, или будет стремиться к тому, чтобы догнать. К тому же угольщики, возможно, объединятся со щебеновниками для выработки совместных схем, это уже происходит. Но маржинальности РЖД это не принесет, здесь нужна тонкая работа с дорогими грузами»*.

ВЫВОДЫ

В III квартале 2019 года общая величина Индекса качества осталась на уровне предыдущего периода (64 балла), зато это на 6 баллов выше уровня аналогичного квартала 2018-го (58 баллов).

Это можно оценивать как положительный факт как минимум по двум причинам. Во-первых, 64 балла является максимальным значением Индекса с середины 2016-го, в последующие 3 года Индекс не поднимался до такого уровня. Во-вторых, как правило, III квартал – период довольно интенсивного спроса на перевозки, что неизбежно сказывается на уровне качества и его оценке потребителями. Если вспомнить последние несколько лет, то соотношение Индекса в II/III кварталах было следующим: 2016 г. – 66/62, 2017 г. – 63/61, 2018 г. – 61/58. На этом фоне 64/64 в 2019 году смотрится очень неплохо в сравнении и поквартальной динамики, и общей тенденции изменения Индекса. При этом, как случалось уже неоднократно, стабильность общего Индекса сохраняется на фоне довольно существенных структурных изменений.

Основным драйвером роста (к прошлогоднему уровню) стала динамика следующих показателей: «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (рост с 49 до 68 баллов, или на 19 баллов), «стоимость услуг компаний-операторов» (с 40 до 51 балла, или на 11 баллов), и «полнота удовлетворенности спроса на перевозки» (с 57 до 64 баллов, или на 7 баллов).

С учетом роста стоимостных показателей – «стоимость услуг ОАО «РЖД» (+3 балла) и «стоимость услуг компаний-операторов» (+2) – по сравнению с предыдущим периодом 2019 года очевидно, что рост удовлетворенности грузоотправителей ставками операторов налицо.

Результаты опросов респондентов подтверждаются статистикой, согласно которой начиная с июня-июля 2019 года ставки аренды полувагонов стабильно снижаются, пройдя путь с 1900 до

1600 руб./сут. Вместе с тем по ряду родов подвижного состава подобного снижения не наблюдается. Например, ставки по цистернам росли вплоть до июля-августа и лишь в сентябре стабилизировались и находятся на горизонтальном плато. Ставки на предоставление крытых вагонов начали снижаться только в октябре, поэтому на опросы по итогам III квартала, это, скорее всего, не повлияло.

Впервые за долгое время выросла удовлетворенность соблюдением сроков доставки – с 53 баллов в III квартале 2018 года до 62 баллов в III квартале 2019-го, хотя динамика показателя по-прежнему остается недостаточно стабильной. (Напомним, в 2017 г., 2018 г. и в первые два квартала 2019 г. этот показатель всегда был ниже соответствующего показателя предыдущего года: если в 2016 г. он набирал 68–70 баллов, то в 2018 г. – от 53 до 63, а в I и II кварталах 2019 г. составлял 57 и 58 баллов соответственно.)

Улучшились по сравнению с II кварталом 2019 года такие показатели, как «сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» (на 1 пункт). В то же время отмечено ухудшение по показателю оперативности согласования заявок (-2), хотя общий уровень показателя достаточно высок (75 баллов, входит в тройку лидеров). На 1 пункт ухудшилось техническое состояние вагонов (65 баллов), подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику (56 баллов).

Однако если оценивать критерий «уровень развития транспортной инфраструктуры» по отношению к аналогичному периоду прошлого года, то здесь оценка грузоотправителями не изменилась (56 баллов). Они по-прежнему испытывают ее дефицит. А ведь на расшивку узких мест было направлено 13,4% от тарифа на экспортные перевозки в 2014, 2015 и 2016 гг., 10% в 2017-м, 8% в 2018 и 2019 гг. А также еще 2% в 2017, 2018 и 2019 гг. Даже по самым скромным подсчетам это сумма превышает 100 млрд руб. А по факту гораздо выше.

Таким образом, показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки» вырос за год, по мнению респондентов, не за счет развития инфраструктуры, а, скорее, за счет увеличения предложения вагонов. Кстати, в III квартале 2019 года показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» набрал 2 пункта и его значение растет уже более года, то есть можно говорить здесь об устойчивой тенденции.

И действительно, общий парк грузовых вагонов РФ подрос с 1099,7 тыс. ед. в сентябре 2018 года до 1151,8 тыс. ед. в сентябре 2019-го, или на 4,7%. Рабочий парк вырос с 953,2 до 998,1 тыс. ед, то есть тоже на 4,7%. Таким образом, субъективные ощущения грузоотправителей, фиксируемые опросами, подтверждаются данными статистики вагонных парков.

Однако если говорить о полувагонах, то их профицит только ухудшает эксплуатационную обстановку. Количество брошенных

порожних вагонов в направлении Западно-Сибирской железной дороги (код бросания 94) превышает количество брошенных поездов по вине грузоотправителя или грузополучателя (код бросания 01).

В целом ситуацию можно отметить как несколько противоречивую: улучшение показателей наличия вагонов и срочности доставки соседствует с ухудшением оперативности согласования заявок и своевременности подачи вагонов. Раньше вся группа показателей, отражающих дисбаланс инфраструктуры и вагонного парка, менялась односторонне.

Таким образом, по динамике показателей, составляющих Индекс качества, можно предположить, что системная проблема распалась на ряд частных, а итог грузовой работы на сети РЖД за III квартал и 9 месяцев 2019 года демонстрирует следующее: разворот погрузки в красную зону предупреждает не только об изменении макроэкономических факторов, как это было в 2008 году, но и о слабости железнодорожной инфраструктуры и дефиците ресурсов.