



ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

РЖД ПАРТНЕР

WWW.RZD-PARTNER.RU

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

**III квартал
2021**

ВВЕДЕНИЕ

Журнал «РЖД-Партнер» проводит исследование по оценке потребителями качества продуктов и услуг, ценовой политики, дополнительных сервисов и специальных предложений на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом – Индекс качества.

С 2016 года Индекс выходит 1 раз в квартал. Модификация формата проекта обусловлена опытом его реализации и изменениями, происходящими на рынке железнодорожных перевозок. Сбор мнений респондентов осуществляется путем анкетирования и интервьюирования, в исследовании принимают участие менеджеры высшего и среднего звена компаний, являющихся пользователями услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом.

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

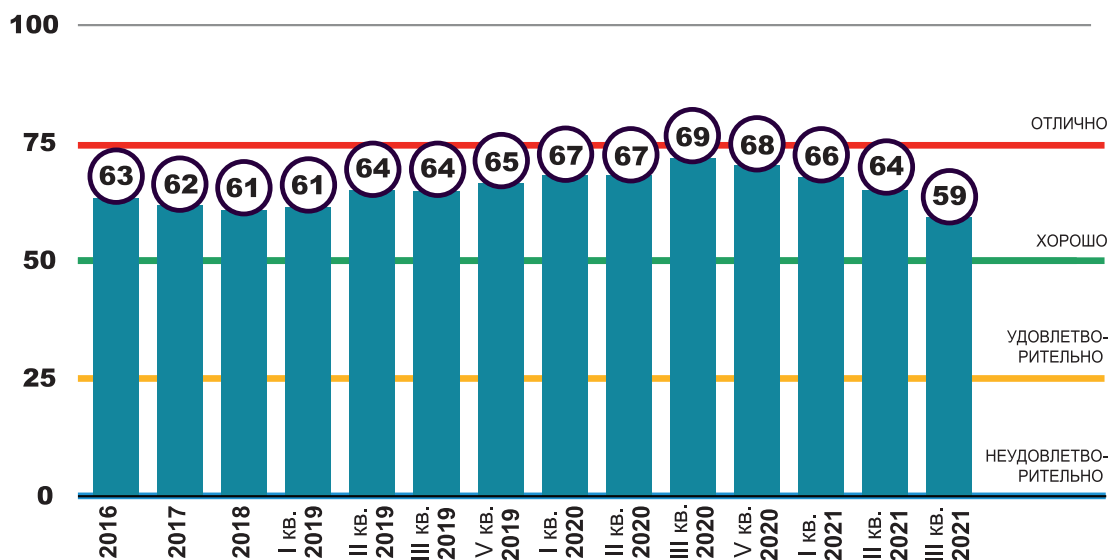
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что проставляемый ими балл соответствует той или иной оценке). На основании собранных данных выполняется расчет Индекса общего уровня удовлетворенности качеством услуг, обобщающего все полученные оценки.

В настоящем отчете представлен анализ данных как обобщенного Индекса, так и по отдельным его составляющим с обзором высказываний респондентов, полученных в ходе опроса. Мнения, прозвучавшие в интервью, приводятся в виде цитат, выделенных *курсивом*. При этом цель исследовательской группы заключается именно в представлении обзора мнений респондентов как отражения их деловых настроений.

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

РЕЗЮМЕ

По итогам III квартала 2021 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 59 баллов. По сравнению с II кварталом 2021 года показатель уменьшился на 5 пунктов.



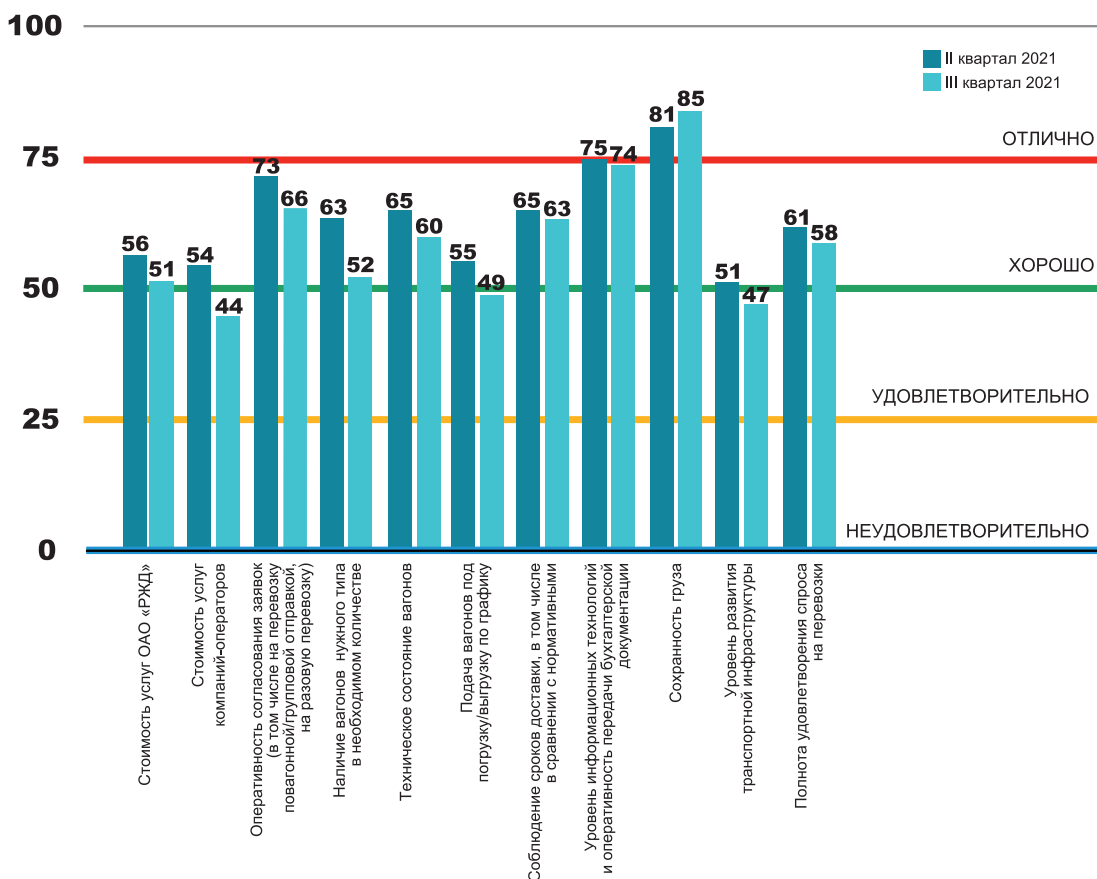
Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2021 г. по сравнению с II кварталом 2021 г.

В III квартале 2021 года значение обобщенного Индекса качества сократилось на 5 пунктов. Все, кроме одного критерия, уменьшили свои значения. Больше всего в итоговых баллах (сразу на 11 пунктов) ухудшился показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Отметим, что в II квартале по сравнению с предыдущим он потерял аналогичное количество пунктов. В ногу с ним следовал и критерий «стоимость услуг компаний-операторов». Он сократился на 10 пунктов.

Следом за ними упали значения показателя «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку) – на 7 пунктов, а «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 6 пунктов.

Критерии «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «техническое состояние вагонов» недосчитались по 5 пунктов каждый. «Уровень развития транспортной инфраструктуры» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» также снизились, но не так стремительно – на 4 и 3 пункта соответственно.

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» уменьшился на 2 пункта, а «уровень информационных

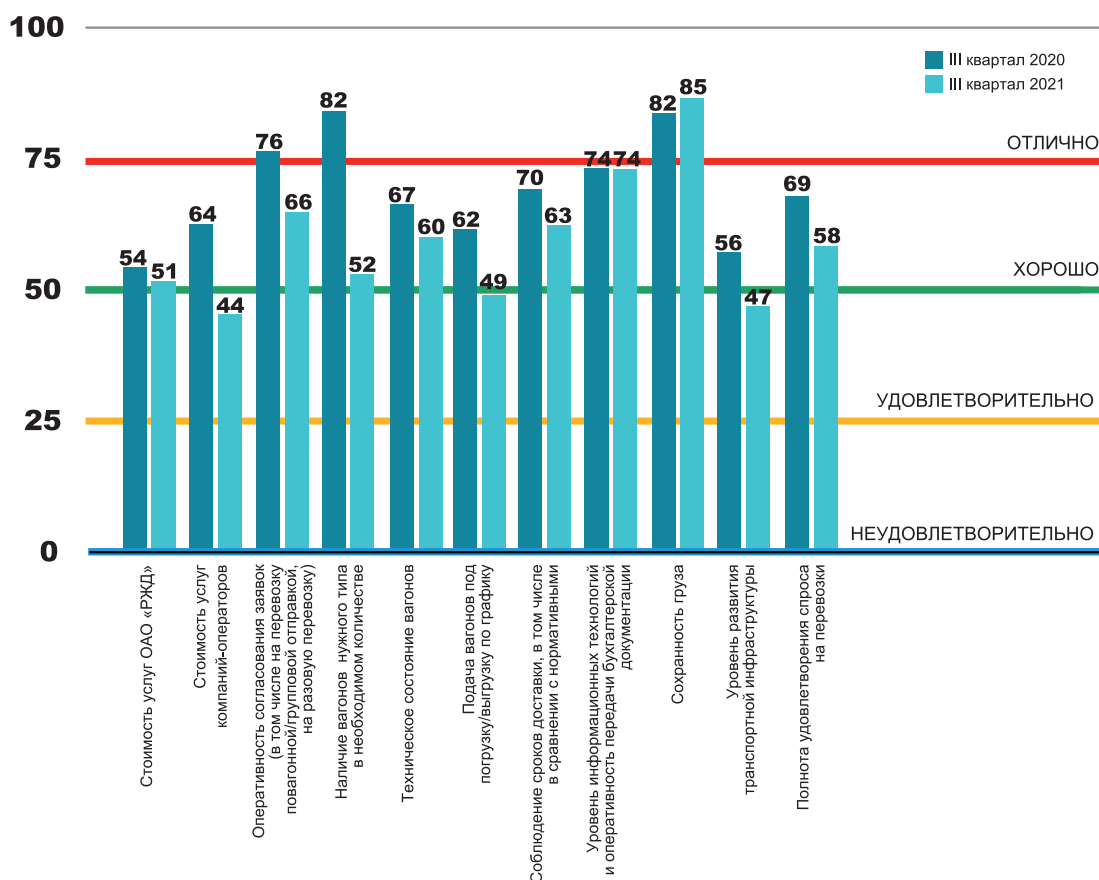


технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – всего на 1 пункт.

И лишь один критерий исследования остался в положительной зоне – это «сохранность груза». Он, напротив, вырос на 4 пункта.

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

По сравнению с III кварталом 2020 года значение обобщенного Индекса качества в III квартале 2021 года уменьшилось на 10 пунктов.



По сравнению с прошлым годом прибавил лишь один критерий исследования – «сохранность груза». Он увеличился на 3 пункта.

Все же остальные продемонстрировали крайне негативную динамику. Показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» обрушился сразу на 30 пунктов, а «стоимость услуг компаний-операторов» – на 20.

Двузначные цифры падения продемонстрировали и такие показатели, как «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – сразу на 13 пунктов, «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – на 11, «оперативность согласования заявок (в том числе на пере-

возку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» – на 10 пунктов.

«Уровень развития транспортной инфраструктуры» потерял 9 пунктов. На этом фоне сокращение оценок по двум критериям – «техническое состояние вагонов» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – выглядит не столь драматичным – на 7 пунктов. А меньше всего упал показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД» – на 3 пункта.

Критерий «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» сохранил свое предыдущее значение.

Анализ интервью респондентов

Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» никогда не имел высоких значений в оценках респондентов, однако в этот раз он потерял сразу 5 пунктов по отношению к предыдущему периоду. В преддверии конца года клиентов традиционно интересует уровень тарифов РЖД на следующие 12 месяцев, и на данный момент у них полное непонимание ситуации на 2022 год. Никакой официальной информации нет, хотя все ее ждут. *«Ждем вроде бы 4%, но на самом деле ничего не знаем» **, – говорят отправители. Скачки инфляции также могут повлиять на индексацию тарифов на 2022 год. Часть респондентов в разговорах фиксируют, что повышение тарифов со стороны РЖД отдельно не согласовывается и принимается по умолчанию. Но подобная ситуация, конечно же, не способствует росту удовлетворенности услугами РЖД.

Еще в августе ФАС опубликовала изменения по тарифной политике, которые, по сути, приводят к повышению тарифов перевозчика. Однако тарифы меняются не напрямую, а лишь некоторые коэффициенты, но, в конечном счете, все это ведет к повышению. *«При этом обращения по снижению тарифов в рамках тарифного коридора в РЖД рассматриваются по 8–9 месяцев, а вот решения ФАС (которые без взаимодействия с РЖД не могли быть приняты) принимаются и объявляются почти мгновенно, – говорит отправитель. – Это явный дисбаланс во взаимодействии с клиентами. Такие шаги вызывают в памяти события 1990-х гг., когда внезапно объявили, что некоторые крупные купюры через пару дней станут недействительными. Это плохие ассоциации, знаете ли».*

Не радуют и ставки операторов, что сразу отразилось в оценках участников исследования. Значение критерия обрушилось сразу на 10 пунктов, причем по отношению к аналогичному периоду 2020 года еще больше – на 20 пунктов.

Еще весной некоторые респонденты столкнулись с дефицитом подвижного состава. Соответственно взлетели ставки. Сначала ожидалось, что это временное явление, однако все затянулось и на второй, и на III квартал. Сеть стояла, вырос оборот вагона, а вместе с ним и ставки операторов. Причем ситуация усугубилась тем, что подвижного состава не хватало даже по дорожной цене. *«Если в марте грузили по цене менее чем 200 руб./т, то в II квартале – 500–700 руб./т. Получается рост*

стоимости железнодорожной отправки в 3–4 раза, – приводит пример представитель строительного сектора. – Вот данные уже на ноябрь: по шести-семи операторам цена в среднем 1100–1115 руб./т. Если сравнивать с началом года – рост в 5,5 раза».

Кстати, цена отправки щебня автотранспортом в II квартале была 400–500 руб./м. В третьем также подросла, но не кратно, как за вагон. *«В итоге стоимость отправки по РЖД превышает и прайсы автомобильной перевозки, и фрахт у речников», – добавил респондент.*

Многие карьеры предпочли переориентировать свои грузы на реку (если надо везти в Москву, Нижний Новгород), причем даже те, кто расположен не так близко от реки (организовывали смешанные маршруты). В направлении на Петрозаводск и Санкт-Петербург (ближнее и среднее плечо) активно грузили щебень машинами.

Другой респондент – представитель металлургического комбината – сообщил о цене аренды на споте в размере 1600 руб./сут., какой бы груз в полувагоны ни грузили – хоть уголь, хоть другую продукцию. По длинным контрактам ставки поднялись за короткий промежуток времени с 700 до 1400 руб./сут. *«На споте рост цен как-то объясним, но почему на длинных контрактах такой подъем? – удивляется отправитель. – Сговор операторов не доказать, но все корреспондируются друг с другом. Да и на сети такие условия, что ставки явно будут расти и дальше».*

В качестве основных причин сложившейся ситуации респонденты называют несколько. В частности, слишком резкий рост перевозок угля. И он в ближайшее время не остановится, поскольку Китай отключил Австралию от поставок угля. Эти проблемы между двумя странами, судя по всему, надолго. Угля требуется много, а значит, из России будет идти столько, сколько могут пропустить порты. Поскольку на Дальнем Востоке есть лимит, то уголь повезли через Юг. Плюс уголь потребовался и Европе, поэтому и Северо-Запад оказался теперь забит углем. *«Но вагоны не могут быть в достатке для всех, если уголь маршрутами едет во всех направлениях одновременно, – говорит отправитель. – А тут еще сентябрьский всплеск спроса на щебенку. Основные драйверы – строительство автодороги Москва – Казань, ряд строек в центре страны. Дефицит вагонов подхлестнул ставки».*

Операторы стали одновременно и ускоренно выводить свои парк из отстоя, чтобы скомпенсировать дефицит. Увеличились объемы ремонта. Депо в Центре и Сибири не справляются с нагрузкой. Кроме того, парк из ремонта выходит на сеть – а это дополнительные порожние перегоны. А сеть не пропускает. Весь этот процесс в целом разгоняет рост ставок.

Действительно, критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» стал для участников исследования самым большим вопросом. Не случайно он продемонстрировал такое графическое падение не только к уровню II квартала 2021 года – на 11 пунктов, но и по отношению к III кварталу прошлого года – сразу на 30. (Напомним, что в тот период на сети еще наблюдался профицит парка.)

Из-за дефицита вагонов ряд горнодобывающих предприятий теряют контракты и не могут в полной мере воспользоваться се-

зонным спросом, который сложился в сегменте строительства и ремонта автодорог в центре России. Грузовладельцы, несмотря на заверения ЦФТО в предыдущем квартале, что полувагонов на сети предостаточно, продолжили выяснять, что происходит на сети и откуда локальные дефициты. Версии разные. Ранее полувагоны активно выводили в нерабочий парк, то есть выбраковывали как неисправные, но не отправляли в ремонт, а загоняли в тупик для экономии. Сейчас из отстоя этот парк стали выводить. Полувагоны массово пошли в ремонт, но ВРК не могут пропустить такие объемы, не хватает ремонтных мощностей. Вагоны принимают, но они долго стоят.

Кроме того, железная дорога старается не допускать сгущения поездопотоков, поэтому дозирует подачу под погрузку, исходя еще и из этого фактора. То есть периодически часть вагонов отсекают запретами на заагресацию.

Однако сегодня добавился еще один фактор, оказывается, часть рабочего парка только числится таковым. Один из отправителей подробно обрисовал, как на самом деле выглядит ситуация: *«Профицит в отчетах РЖД отчасти показной. Вагонник на станции бракует полувагон, он к нам приезжает и через некоторое время оказывается технически годным. Но по коммерческим неисправностям (в основном из-за состояния кузова) мы не можем в него грузить. Вагон порожний быстро не вывести – пути забиты. И он по 18 суток стоит и числится исправным, вроде как под грузовыми операциями. Приходится долго препираться с дорогой, писать жалобы, чтобы такие вагоны забирали».*

Некоторые карьеры стали брать вместо полувагонов думпкары. Но не всем грузовладельцам удобна такая технология. Если грузить маршрутом, то он на выходе где-то бросается, частями отправлять думпкары тоже неудобно. Вот и получается, что восполнить дефицит полувагонов на сети нечем. Возможный способ смягчить ситуацию, говорят респонденты, – выстроить модель экономического взаимодействия с операторами. Однако это предполагает взаимную ответственность железных дорог и операторов. Но отношения между ними непрозрачные. В ОАО «РЖД» прикрываются профицитом парка (значит, операторы неэффективно управляют полувагонами), операторы говорят, что по сети не проехать – оттого и вагон дорожает. *«В отчетах профицит, а мы живем в дефиците парка почти год. И выхода не видим»*, – резюмировал грузовладелец.

Учитывая сложившуюся на сети ситуацию, отправители стали больше обращаться с претензиями к РЖД.

Поскольку задержки и простой вагонов зачастую необоснованны, грузовладельцам приходится прибегать к услугам сервисных компаний, которые готовы оперативно выезжать на место и разбираться. Если выясняется, что простой не имеет оснований, то расходы ложатся на тех, кто их провоцирует, то есть на РЖД. Однако и здесь не обходится без трудностей, потому что, с одной стороны, развитие цифровизации идет – и это, по сути, дает шанс увидеть реальную картину. Но не все, прежде всего сами РЖД, к этому готовы.



«Если РЖД открывают личные кабинеты и дают возможность подавать оперативно претензию, то пусть будут готовы и к тому, что эти претензии к ним будут поступать, – говорит респондент. – С ними надо просто работать, а не пытаться надавить на клиента так, чтобы он поменьше подавал жалоб. Работайте нормально – и жалоб не будет».

К самим IT-технологиям вопросов, как правило, нет, однако последствия их внедрения, а также человеческий фактор – это минус. То, что сотрудники на местах достаточно нервно реагируют на претензии, подтвердил и другой отправитель. Так, используя личный кабинет претензиониста, на предприятии увеличили количество претензий по просрочкам, бросанию порожняка, увеличению сроков доставки. После этого последовал неофициальный звонок примерно следующего содержания: *«Вот вы нам тут всего напечатали, нам из-за вас снизили премию, поэтому ждите ответочку, будем проверять вагоны по полной программе и задерживать».* При этом официальный ответ делается в русле традиций, то есть решается в суде. *«Претензию же невозможно обезличить, она подается от конкретного юрлица и о конкретной ситуации идет речь, то есть для РЖД это незакрытая информация, как для поставщика услуг, – говорит респондент. – Но затем грузоотправителям неофициально объясняется, что они якобы неправильно себя ведут. И выходит шантаж на местном уровне, мол, я вагоны у вас сегодня не приму».*

А вагоны в аренде у оператора, которому грузоотправитель платит за каждые сутки. *«В следующий раз еще подумаешь, писать претензию или нет, – продолжает респондент. – Возможно, им стоит поменять KPI, потому что количество претензий – это явно не то, на что стоит ориентироваться. А лучше позитивно оценивать те ситуации, с которыми им удалось справиться и помочь грузоотправителю».*

Все это и объясняет, почему даже такой стабильный и высокий показатель, как «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации», несколько снизился. Хотя в целом грузовладельцы активно пользуются предложенными сервисами.

Критерий «уровень развития транспортной инфраструктуры» в III квартале продемонстрировал свое максимально низкое значение – 47 баллов (минус 4 пункта по отношению к предыдущему периоду и минус 9 – к аналогичному периоду прошлого года), перейдя из классификации «хорошо» в «удовлетворительно». По словам респондентов, качество инфраструктуры не улучшается, из-за чего нет нормального оборота вагонов, что ведет к снижению доходности железнодорожных перевозок. Из-за коллапса на отдельных направлениях отправители не могли вывезти и продать больше, когда был спрос. На станциях сократили приемосдатчиков и вагонников, они приходят по расписанию. Ощущается и нехватка маневровых локомотивов.

Раздражает грузовладельцев и то, что в планах РЖД – ремонт и модернизация, а на деле мало что меняется. *«Скажем, на ОЖД уже отчитались, что начали расширять пути на Мурманск. Планы уже согласованы, финансирование выделено. А что на деле? Только приступили к проектным работам. На практике это означает, что строить что-то начнут через 2 года. И то если не будет поправок в планы организации работ»*, – привел пример один из отправителей.

Что касается текущего ремонта, то, как комментировали многие, летом работы велись мало, возможно, хотели пропустить больше грузов. А осенью пошло ковровое открытие окон. В итоге ремонты затягиваются. Какие-то грузы летом на РЖД удалось, конечно, привлечь, но другие, в частности щебень, ушли по осени на другие виды транспорта. *«В отдельные дни мы не могли отправить ни одного полувагона со щебенкой»*, – добавил грузой респондент. – *«И это следствие не столько технологий управления движением, сколько неразвитости инфраструктуры. Мы ощущаем, что проблемы нарастают»*.

Критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» также сократил свое значение до максимально низкого за все время проведения исследования – 58 баллов. Хотя отдельные респонденты и оставили оценку на предыдущем уровне, но не видят того, чтобы что-то могло улучшиться. Главное, чтобы не ухудшилось, говорят они. *«С одной стороны, на сети видны ухудшения. А с другой – в нынешней ситуации могло быть еще хуже»* – данный комментарий в текущей ситуации даже можно считать позитивным. Кстати, этот респондент ранее ставил по рассматриваемому критерию 30 баллов, а теперь – 40. Возможно, настроение подняли некоторые подвижки навстречу со стороны РЖД в сфере цифровизации. Тогда это показывает, насколько сильно на общий настрой клиентов влияет способность договариваться о технологиях.

Кстати, еще один респондент также поднял оценку – с 50 до 60 баллов, отметив, что хотя особого оптимизма нет, но и настроение от общения с РЖД не такое уж скверное, как было в про-

шлом квартале. *«Тем не менее остаюсь при том же убеждении, что менеджеры железных дорог становятся все больше похожими на чиновников – на местном уровне растет равнодушие, – поясняет он. – Исполнительного персонала мало, поэтому ищут любой повод, чтобы прицепиться и найти оправдание для проволочек при выполнении операций с вагонами. А как грузят вагон и где он стоит – им наплевать».*

Многие клиенты все равно вынуждены держаться за железную дорожку и крайне рады, если вдруг появляется альтернативный вид доставки. Как рассказал один из владельцев металлургических грузов, одно время на коротком плече появилась возможность переключать объемы лома на автодороги, грузить в ломовозы (фуры с одним большим полуприцепом. – Прим. ред.). В них даже уголь стали транспортировать. Но радость была недолгой, так как предложение автоперевозчиков снизилось. С одной стороны, развитие системы «Платон» привело к рискам оплаты больших штрафов за перевес, с другой – фуры уходят с грузими грузами, меняя прицепы, иными словами – перестают быть ломовозами.

В целом респондентов беспокоит непрозрачность процесса перевозок. Они не понимают, где проходит водораздел ответственности за неполадку вагона между перевозчиком и оператором, как дорожка может повлиять на образование локальных дефицитов парка, чтобы у операторов не прыгали ставки, а также зачем РЖД за ширмой автоматизированного согласования пытаются скрывать свои проблемы. *«Взять форму ГУ-26, – приводит пример отправитель. – В АС ЭТРАН грузоотправителям разрешено вывешивать флажок готовности к отправке, лишь когда прибудет маневровый локомотив. Но у нас часами может стоять уже погруженный вагон только потому, что его не забрал локомотив – он не прибыл, а на станции вагон числится простаивающим под грузовыми операциями. То есть вина железной дороги, а стрелки за снижение оборота вагона на пути необщего пользования переводят на грузовладельца».*

ВЫВОДЫ

Снижение грузоотправителями оценок качества перевозок, произошедшее в II квартале текущего года по большинству показателей, в III квартале усугубилось. Общая величина Индекса за рассматриваемый период по сравнению с II кварталом 2021 г. снизилась на 5 баллов (51 против 56), а по сравнению с III кварталом 2020 г. – на 3 балла (51 против 54).

По мнению самих респондентов, это результат сочетания ряда негативных факторов, таких как высокая инфляция, неопределенность в отношениях с выходом из пандемии и ценовыми параметрами, в результате чего невозможно четко спланировать работу. Но главным, безусловно, явилось нарастание диспропорции между высоким спросом на перевозки (прежде всего угля, а также щебня и некоторых других грузов) и недостаточным предложением вагонного парка, дефицит которого усилился.

Третий квартал для пользователей услуг был непростым. Для многих обострились проблемы, связанные с допуском на инфраструктуру, своевременной доставкой грузов и качеством пере-

возок. Объемы перевозок в III квартале росли, но темпы прироста могли быть больше. Ни металлурги, ни представители строительного сегмента не смогли отгрузить все имеющиеся объемы. Приоритетом продолжает пользоваться каменный уголь, но и он, с учетом мировой конъюнктуры, не в полном объеме был принят железной дорогой. Восточный полигон сегодня работает с большим напряжением. Работы по его модернизации производятся, можно сказать, под колесами идущих поездов. Прирост мощности есть, но грузоотправители его активно выбирают. На работе сети сказывается дефицит исправных локомотивов, здоровых локомотивных бригад, перегердержка технологических окон, сгущенная погрузка и погвог вагонов. Последних не хватает. Часть из них стоит в брошенных поездах, часть – в ожидании ремонта, часть – в ожидании погрузки. Выполнение долгосрочных контрактов не позволяет расширять клиентскую базу. В итоге – рост цен на вагоны.

По сравнению с ситуацией годичной давности (то есть с III кварталом 2020 г.) динамика как обобщающего Индекса, так и почти всех частных показателей (кроме сохранности грузов) выглядит катастрофической: такого обвала не было за 10 лет наблюдений. Вместе с тем очевидно, что рост Индекса в III квартале прошлого года происходил после резкого падения объемов перевозок весной, а при сократившихся объемах перевозок проще было обеспечивать высокий уровень качества (в том числе за счет снижения проблемы дефицита перевозочных ресурсов). Рост спроса на перевозки в ходе послекризисного восстановления логично привел к обратной динамике Индекса качества.

Наибольшее снижение (как к предыдущему кварталу, так и к аналогичному кварталу прошлого года) зафиксировано по трем важнейшим параметрам – оценке удовлетворенности стоимостью услуг компаний-операторов (снижение на 10 баллов к предыдущему кварталу и на 20 баллов к аналогичному периоду прошлого года), удовлетворенности наличием вагонов нужного типа в необходимом количестве (соответственно на 11 баллов и на 30 баллов) и оперативности согласования заявок (соответственно на 5 баллов и на 7 баллов).

Многие грузоотправители оценивают дефицит парка уже не как локальный, а как глобальный, ощущающийся *«в каждом сегменте и на всех направлениях»*, что привело к продолжению роста ставок на вагоны.

Вполне естественно в этих условиях, что в наибольшей степени (и к предыдущему кварталу, и к соответствующему периоду прошлого года) снижены оценки по параметрам «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «стоимость услуг компаний-операторов». При этом последний параметр стал аутсайдером по абсолютной величине.

И действительно, ставки аренды, например, полувагона на протяжении второй половины 2019 года и всего 2020-го снижались, достигнув гна на рубеже 2020 и 2021 годов (в январе 2021 г. была зафиксирована нижняя точка динамики этого показателя –

700 руб./ваг. в сутки, и на этом уровне ставки находились весь I квартал). Но затем в II квартале, в мае и июне, они начали отыгрывать это снижение. К сентябрю ставки выросли на 60% к уровню нижней точки спада. Однако они остаются на 37% ниже, чем в среднем в 2019 году, и на 35% ниже, чем в среднем в 2018-м.

Здесь необходимо отметить, что 2020 год был кризисным для операторов подвижного состава. Ставки аренды полувагона в среднем были примерно на 50% ниже, чем в 2019-м, а в II полугодии 2020 г. и I квартале 2021 г. – примерно на 60% ниже, чем 2019 году. Что неудивительно с учетом снижения спроса.

Однако в 2021-м началось восстановление спроса вследствие восстановления промышленности и роста погрузки. По данным Росстата, промышленное производство за 9 месяцев 2021 г. выросло на 4,7% к аналогичному периоду прошлого года. Общая погрузка за 9 месяцев 2021 г. выросла на 3,7% к уровню аналогичного периода прошлого года (или на 4,1%, если сравнивать в среднесуточном исчислении). Погрузка на экспорт выросла даже немного сильнее – на 5,2%.

Начиная с II квартала 2021 года и весь III квартал наблюдается значительный рост потребности в полувагонах, обусловленный в первую очередь увеличением погрузки угля (так, по итогам 9 месяцев 2021 г. погрузка угля выросла на 8,1% к аналогичному периоду 2020 г.). Подобный рост погрузки угля стал следствием в том числе и увеличения цен на уголь в Европе в 2021 году. Если в конце декабря 2019 г. в европейских портах цена одной тонны энергетического угля составляла \$53, а в конце декабря 2020 г. – \$68, то к концу сентября 2021 г. она превысила \$170. Подобный рост цен на уголь привел к ажиотажному спросу на полувагоны. Кроме того, еще одним фактором роста ставок стало строительство автодороги М-12 Москва – Нижний Новгород – Казань, которое привело к увеличению спроса на полувагоны со стороны грузоотправителей щебня.

Резкое увеличение спроса определило и текущий рост цены на предоставление полувагонов, и ощущение дефицита полувагонов. Отчасти ответом на это стало постепенное вовлечение в процесс перевозок полувагонов, ранее стоявших в отстое либо в ожидании отложенных ремонтов. Так, если в II–III квартале 2020 г. количество только полувагонов, простаивавших без грузовых операций более 30 суток, составляло от 30 до 70 тыс. ед., то к III кварталу 2021 г. эта величина снизилась до 15–18 тыс. ед., что можно считать историческим минимумом.

В условиях дефицита вагонов ухудшилось и их техническое состояние, что неудивительно. В совокупности с инфраструктурными трудностями (в условиях высокого заполнения пропускной способности оценка уровня развития инфраструктуры грузоотправителями существенно снижена) это привело к значительному ухудшению полноты удовлетворения спроса на перевозки.

И если еще некоторое время назад можно было говорить о том, что в долгосрочной перспективе качество все же растет и при всей объективности противоречий между величиной спроса и качеством оба показателя повышаются, то текущую ситуацию можно охарактеризовать так: от чего ушли к тому и вернулись, только, к сожалению, на еще худшем уровне.

В IV квартале ситуация сохранится, скажется отложенный спрос III квартала и закрытие годовых контрактов. В начале 2022 года ситуация начнет улучшаться. Отметим при этом следующее. ОАО «РЖД» следует оптимизировать технологию взаимодействия с локомотивными сервисными компаниями. Необходимо повышать качество ремонта и обслуживания. И этот вопрос надо обсуждать уже не на уровне компаний, а на уровне правительственной комиссии по транспорту. Несмотря на профицит портовых мощностей, взаимодействие «порт – железная дорога» также оставляет желать лучшего.

Складывающаяся ситуация в очередной раз подчеркивает необходимость пересмотра единого технологического процесса. Его разработку и широкое обсуждение необходимо начать уже в конце текущего года.

Все вышесказанное наглядно демонстрирует необходимость наличия резервов транспортных мощностей, которые позволяли бы удовлетворять всплески спроса на перевозки без образования дефицита подвижного состава и инфраструктуры. Необходимо как ускорение выведения вагонного парка из запаса и ремонт и продолжение модернизации и развития инфраструктуры, так и повышение технологической эффективности использования транспортных ресурсов, в том числе на основе информационных технологий. В частности, перспективным представляется использование операторами обменных парков на основе агрегированных цифровых платформ, что повысит эффективность использования вагонов, а при взаимодействии ОАО «РЖД» с грузоотправителями – использование динамической модели загрузки инфраструктуры, что сократит перегруженность инфраструктуры и улучшит эксплуатационные показатели.

Кстати, многие грузоотправители отмечают прогресс в развитии информационных технологий на сети, и оценка качества обслуживания по этому параметру является стабильно высокой. Есть все основания рассматривать развитие цифровизации как важный инструмент повышения качества и эффективности грузовых перевозок.