



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

**III квартал
2018**

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 (полный список респондентов представлен в приложении к настоящему отчету).

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.

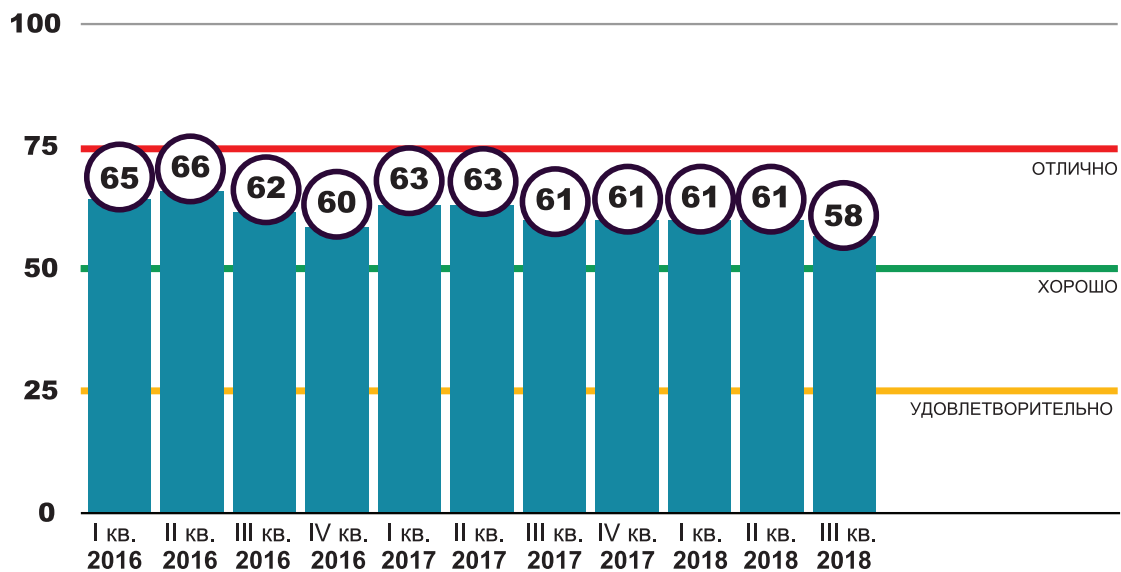
В настоящем отчете представлен анализ данных как обобщенного Индекса, так и по отдельным его составляющим с обзором высказываний респондентов, полученных в ходе опроса. Мнения, прозвучавшие в интервью, приводятся в виде цитат, выделенных *курсивом*. При этом цель исследовательской группы заключается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

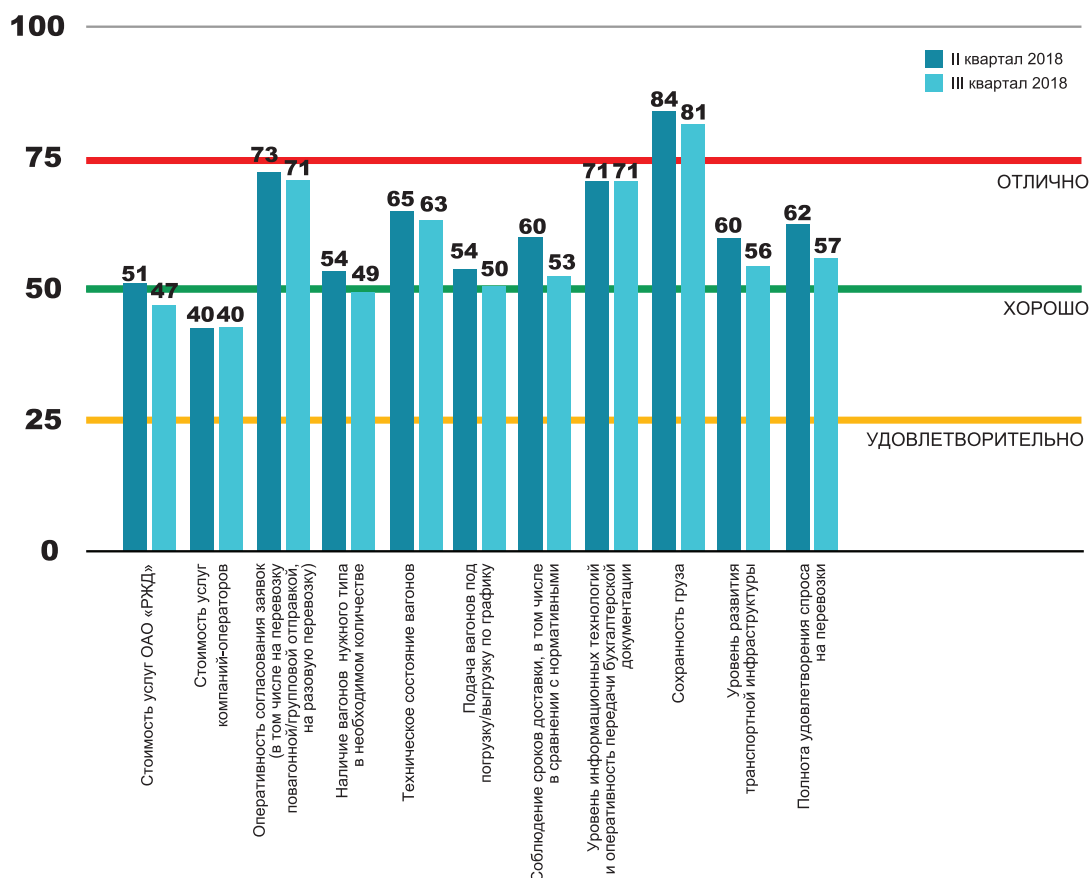
РЕЗЮМЕ

По итогам III квартала 2018 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 58 баллов.

По сравнению с II кварталом 2018 года показатель уменьшился на 3 пункта.



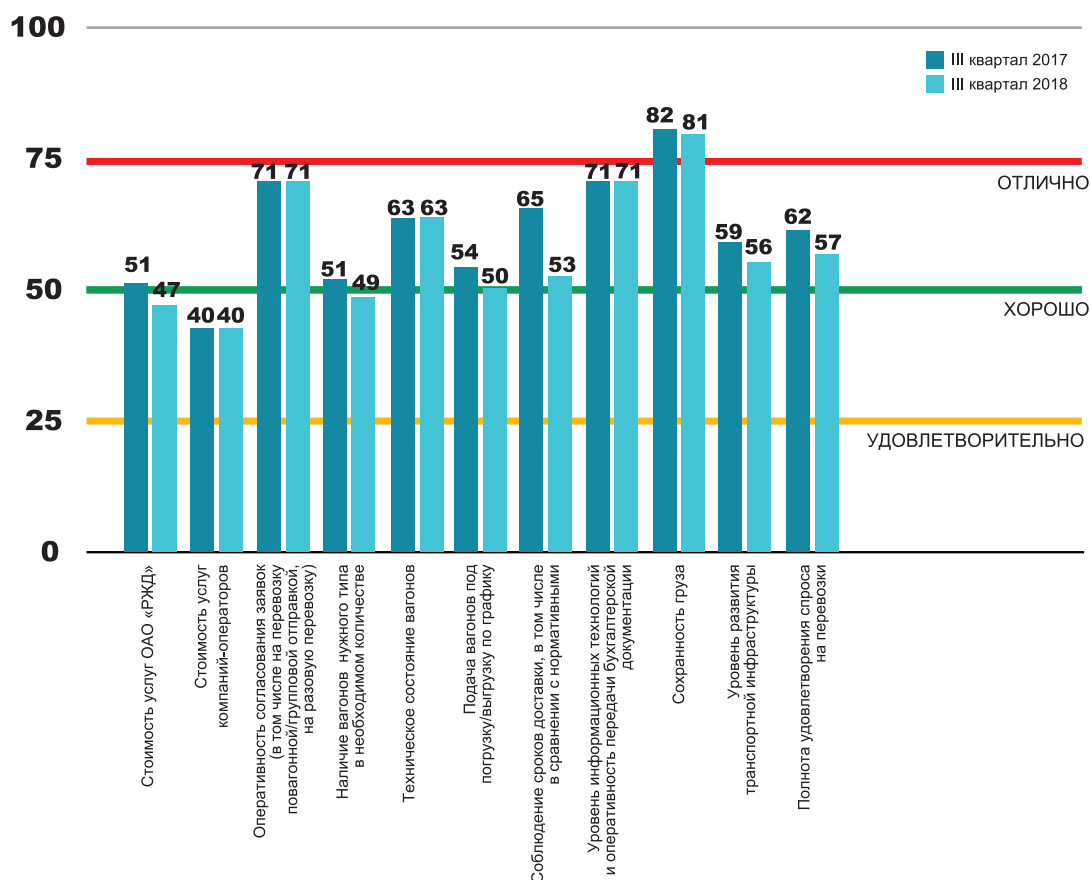
Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2018 г. по сравнению с II кварталом 2018 г.



Значение обобщенного Индекса качества сократилось на 3 пункта. В III квартале ни один из критериев исследования не прибавил в итоговых баллах. Причем лишь двум показателям – «стоимость услуг компаний-операторов» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – удалось сохранить свои значения на уровне предыдущего периода.

Остальные критерии ушли в минус. Больше всего (на 7 пунктов) уменьшился показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными». По 5 пунктов потеряли «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки». Чуть меньше (по 4 пункта) недосчитались «стоимость услуг ОАО «РЖД», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «уровень развития транспортной инфраструктуры». На 3 пункта сократился критерий «сохранность груза». Остальные – «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» и «техническое состояние вагонов» – уменьшились на 2 пункта.

Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2018 г. по сравнению с III кварталом 2017 г.



Значение обобщенного Индекса качества сократилось на 3 пункта, при этом большинство критериев (7 из 11) потеряли от 1 до 12 баллов.

Больше всего (на 12 пунктов) сократился показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными». «Полнота удовлетворения спроса на перевозки» уменьшился на 5 пунктов, «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 4 пункта, «уровень развития транспортной инфраструктуры» – на 3. «Наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» сократился на 2 пункта, а «сохранность груза» – на 1.

Остальные четыре показателя – «стоимость услуг компаний-операторов», «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)», «техническое состояние вагонов» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – сохранили свои значения на уровне III квартала 2017 года.

Анализ интервью респондентов

По итогам III квартала 2018 года общее значение Индекса качества составило только 58 баллов, что ниже результатов предыдущего периода на 3 пункта. Более того, Индекс ушел в минус впервые после четырех кварталов стабильности.

Отметим, что с 2016-го это самый низкий показатель. Лишь 2 (из 11) критериям исследования удалось сохранить свое значение, остальные продемонстрировали падение от 2 до 7 пунктов.

В целом работу грузовладельцев за последние пару лет можно охарактеризовать как бег с препятствиями. И, судя по комментариям отправителей, их с каждым кварталом становится все больше, что и тянет вниз итоговый результат исследования.

В III квартале лейтмотивов в отзывах респондентов было два: уголь, захвативший в свой плен большую часть универсального парка, и превращение ряда бесплатных опций ЭТРАН в весьма дорогие услуги. По крайней мере из числа лично опрошенных не было ни одного, кто бы ни упомянул об этих факторах. Впрочем, по другим аспектам железнодорожных перевозок также не обошлось без своих нюансов.

Если говорить об оценке стоимости услуг ОАО «РЖД», то поскольку в течение года тарифы не меняются, то и степень удовлетворенности ими обычно колеблется в незначительных пределах. Однако в III квартале оценка неожиданно снизилась сразу на 4 пункта (до 47 баллов). Многие респонденты, говоря о стоимости услуг перевозчика, имели в виду не столько сами тарифы, сколько цены на дополнительные услуги, в частности информационные. Напомним, что с этого года клиенты не платят за подключение и сопровождение АС ЭТРАН, однако теперь ряд опций в системе, которые раньше по умолчанию были открыты и просто входили в плату за ее пользование, теперь постепенно изымаются из обращения, а потом предлагаются опять, но уже за деньги. Поэтому в рассматриваемом периоде на ЭТРАН, а скорее, на ее хозяина, обрушилась волна критики.

Также грузовладельцев уже в III квартале крайне интересовало то, каким будет итоговый результат от повышения тарифов с 2019 года и какими окажутся основные накрутки (никто, кстати, и не сомневался, что они будут) к основной индексации. До самого конца рассматриваемого периода никто из грузоотправителей толком не понимал, насколько в итоге повысится тариф перевозчика, поэтому уже заранее готовились к его непредсказуемому размеру.

*«Точно мы знаем только одно – что ставку будут повышать, потому планируем расходы, закладывая +5% к действующему тарифу, а там видно будет» **, – сообщил один из отправителей. Кстати, подобным образом предпочитают действовать многие, уже заранее извещая своих контрагентов о примерном уровне роста. *«Но ведь и сверху прибавить могут»*, – вздыхает отправитель. В любом случае эти добавки повлияют на затраты

на логистику. И сообщать о них в декабре, безусловно, поздно, о них надо рассказывать в октябре, когда верстаются планы на следующий год и составляются бюджеты, особенно их затратная часть.

Что произойдет со ставками операторов, никто и предугадать не может. Кстати, если в предыдущем квартале часть респондентов говорили о том, что ставки операторов стабилизировались, хотя и на высоком уровне, то в III квартале подобных комментариев уже не было. Рынок оператора продолжает держаться, и пока тенденций того, что что-либо изменится в лучшую для грузоотправителей сторону в части снижения ставок, по факту нет, отмечают респонденты.

На одном из предприятий критерий «стоимость услуг компаний-операторов» и вовсе оценили в 0 баллов, оставив следующий комментарий: *«Крупные операторы настолько завышают ставку, что создается впечатление, что это делается специально, чтобы клиенты не брали вагоны»*. *«Я бы и сам, наверное, так делал на их месте, то есть выставлял бы высокие ставки, – признался грузой грузовладелец. – По полувагонам в III квартале рост составляет 80–100% к уровню Прейскуранта № 10-01. Если считать с начала года, то рост составил 60%»*. По его словам, ставки по 2 тыс. руб./сут. за вагон уже давно на рынке нет, сейчас выходит около 3 тыс. руб./сут., причем независимо от направления и расстояния.

«Малыши» более гоступны в ценовом плане, зато возни с ними, как признаются отправители, намного больше, поскольку состав приходится формировать из разных парков. *«С маленькими операторами сложнее работать, потому что инструменты для взаимодействия с клиентами у них не так развиты, как у крупных структур, – объясняет респондент, – да и следить за вагонами труднее. При этом документооборот и наши трудозатраты остаются те же самые, как если ты берешь вагон у крупного оператора»*.

Ставки растут не только на полувагоны, но и на крытый парк. Как привел пример один из отправителей, если раньше за груженный рейс из Москвы до Свердловской области ПГК давала крытые вагоны за 50 тыс. руб., то сейчас компания вообще больше не предоставляет данный тип подвижного состава. *«Я был вынужден обратиться к другому оператору. Он предложил крытый вагон за 82 тыс. Я согласился, так как выхода нет, – вздохнул грузовладелец. – «Максима Логистик» и вовсе по 120 тыс. предлагает»*.

Примечателен тот факт, что, возмущаясь уровнем операторских ставок в целом, часть отправителей в какой-то мере даже склонны оправдывать поведение транспортных компаний. *«У ПГК же сервисные контракты с крупными грузоотправителями, их тоже можно понять, как к частной компании у меня претензий к ним нет»*, – говорит один из респондентов.

Раздражает, скорее, сама конфигурация рынка перевозок, сложившаяся за последнее время. Для тех, у кого логистическая составляющая в цене товара существенно выросла (а сегодня даже у владельцев дорогостоящего груза она дошла до 7–8%), выход один – обращаться к автоперевозчикам. Например, автомобильный маршрут от Москвы до Екатеринбурга (около 1,8 тыс. км) по

цене не только сопоставим с железнодорожным, но еще и на 10% дешевле и в 5 раз быстрее.

Кстати, несмотря на все негативные комментарии, общее значение данного критерия исследования уже пятый квартал подряд остается без изменений – 40 баллов. Собственно, ниже пагать уже и некуда.

Столь негуманные ставки на погрузочные ресурсы по-прежнему обусловлены дефицитом парка. *«Все, что есть на рынке свободного из подвижного состава, ориентировано на уголь, поэтому то, что остается под наши грузы, и выливается в такой астрономический ценник. Опираемся теперь на местных мелких операторов, потому что ФГК нас покинула, вагонов у них нет, говорят, что парк под сервисными контрактами»,* – рассказывает представитель горно-обогатительного комбината. Все, что есть свободного, крупные операторы рекомендуют брать через биржу (ЭТП ГП), но, по словам отправителей, там нет смысла что-то искать. *«Мы уже пробовали, и ничего не вышло, – делится грузовладелец. – А нам в месяц надо 6–7 тыс. вагоноотправок. То, что я реально могу собрать на рынке, используя все связи, это максимум 5 тыс., то есть свои потребности закрываем не более чем на 80%».*

Собственно, для представителей высокодоходного сегмента ситуация аналогична. *«У меня дорогой груз третьего тарифного класса. Отправки дорогие, но маленькие по объемам. Мне надо было всего 10 крытых вагонов в сентябре, я получил 0. То же самое было в октябре. На ноябрь тоже надо 10 вагонов. Пока получил 1»,* – сообщил респондент.

Кто-то уже начал искать клиентов-потребителей, у которых есть собственные вагоны. *«По-моему, в настоящее время это вообще единственный вариант, чтобы хоть как-то вывозить щебень из карьеров. В последние месяцы удалось заключить несколько контрактов именно с такими клиентами»,* – отметил владелец строительных грузов. У многих из данного сегмента была надежда на появление на рынке казахстанских вагонов, но и этого не произошло. *«Даже казахских вагонов, хотя они и в ужасном состоянии, под предоставление тоже нет, – жалуются респонденты. – Такое впечатление, что уже любой подвижной состав (новый, старый, иностранной собственности) – все используется только под уголь».*

В подобных условиях если предприятие не является счастливым обладателем собственных вагонов, то оказывается в очень сложном положении. *«Мы тоже вынуждены были купить несколько десятков вагонов у УВЗ, чтобы хоть как-то выкручиваться в ситуации, когда совсем ничего не найти под погрузку. В августе мы отгрузили 600 вагонов, в сентябре – 800. А отгружать надо бы 1–1,5 тыс., а уж чтобы быть в рынке, необходимо минимум 2 тыс.»,* – подсчитал отправитель. Зато он отметил, что на фоне нехватки вагонов произошел прорыв по доставке автотранспортом на плече 100–120 км, что вышло и дешевле, и быстрее. *«На октябрь у меня уже есть заявка на автомобильную доставку щебня на более чем 100 тыс. т»,* – сообщил отправитель.

Правда, приобрести и содержать собственные вагоны могут далеко не все. *«Думали вагоны взять в аренду или купить, но при нашем дешевом грузе это нереально, ведь придется нанимать отдельный персонал для обслуживания парка. Есть металлургические компании, у них груз дорогой, а у нас щебенка по 300 руб./т. Чтобы отбить покупку парка, нам придется более 15 лет работать – и в итоге его все равно придется отдать в аренду под уголь, а самим на споте брать»,* – отметил грузой респондент.

Такая ситуация, когда вагонов на сети достаточно, а получить их может лишь узкий круг отправителей, сложилась благодаря выбранным схемам организации грузопотоков, уверены грузовладельцы. Инновационные вагоны гонят по закольцованным маршрутам, притом в обратном направлении они не берут попутные грузы, что косвенно сказывается и на грузях маршрутах, примыкающих к Сибири. Если все уходит на удобные как для ОАО «РЖД», так и для операторов маршруты (гарантированный доход плюс минимум издержек), то и грузы стремятся пристроить парк сначала под экспорт угля, а для всех остальных – то, что останется. *«В итоге на нашем предприятии выросли временные затраты на логистику, увеличились риски простоев. Это указывает на то, что в управлении движением что-то не так, – предполагает отправитель. – Допущен сильный перекос в сторону обслуживания долгосрочных контрактов. А под все остальное инфраструктура не развивается, условия для улучшения сервисов не формируются. Это, вероятно, и приводит к заторам».* По мнению респондента, все это признаки того, что сеть оказывает влияние на логистику на макроэкономическом уровне. Она формирует некую модель, к которой должны приспосабливаться предприятия. Меняются приоритеты: уже не РЖД для экономики, а, наоборот, экономика для РЖД. *«От чего уходили в начале реформы, к тому и пришли», – подытожил респондент.*

Все вышеперечисленное и объясняет тот факт, что критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» просел на 5 пунктов, набрав лишь 49 баллов.

Говоря о техническом состоянии подвижного состава (этот показатель тоже потерял в весе, правда, лишь 2 пункта), грузовладельцы опять же сразу вспоминали про уголь. *«Все нормальные вагоны под углем, соответственно, качество того подвижного состава, что достается нам из свободных остатков под щебень, очень плохое. Но поскольку вагонов попросту нет, то мы стараемся брать даже сомнительные вагоны и их не браковать», – признается респондент.* Приведем похожий комментарий: *«В связи с тем, что весь парк нового поколения ушел под уголь и, по сути, стал специализированным угольным, нам достается то, что осталось. Но, с другой стороны, хорошо, что хоть что-то удастся добывать. У нас градообразующее предприятие, если вывозить продукт не будем, пострадает целый город».*

Те предприятия, которым требуется специализированный парк (дефицит последнего также нарастает, но уже по грузам, отличным от универсального причинам), заказывают его у заводов, тем самым замещая выбытие по сроку службы. Используется и инструмент лизинга, правда, он также по карману не всем. Конечно, ставки формируются по-разному, у всех разная лизинговая политика, как и срок окупаемости. Но есть и совсем нереальные предложения. Один из представителей лесного сектора промышленности привел в пример вагон-щеповоз, лизинговый платеж за который – 3,6 тыс. руб./сут. Понятно, что такой вагон простой смертный в лизинг не возьмет.

Кстати, именно бесконечные поиски погрузочных ресурсов за последнее время практически нивелировали само понятие «погача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» (и это сразу нашло

отражение в оценках респондентов: 50 баллов, или минус 4 пункта). Вагоны отправляются ровно тогда, когда их и подают, здесь главное – успеть. Ведь если отправитель запланировал погрузку, допустим, на завтра, а вагон вдруг пришел сегодня, глупо ждать сутки, его сразу начнут грузить. *«Мы понимаем, что все заявки согласовываются чохом, никто ни про какие графики не думает. А потом так и выходит, что три грузоотправителя должны сразу грузиться на одной станции, и уже из них приходится выбирать одного или двоих для погрузки, при этом оставшиеся сдвигаются на более поздние даты. Какой тут может быть график?»* – объясняет респондент.

Большинство отправителей ничего точно планировать пока не могут, работают в оперативном режиме, реагируя ситуативно, с учетом того, что в III квартале были еще и ремонтные окна, в результате которых одно и то же расстояние вагон мог проехать как за одни сутки, так и за четверо. В такой ситуации достаточно сложно говорить о графике. *«Под свои фронты я подаю своим маневровым локомотивом. А вот подвоз вагонов – с этим проблема. РЖД график не соблюдают. Все портят окна плюс организация движения, а точнее, неквалифицированные сотрудники, которые не могут спланировать график движения»*, – добавил респондент.

Многие упоминают и нехватку тяги. Бывает и так, что тепловоз едет за 60 км, чтобы убрать вагоны. *«У нас был по месту тепловоз, но его сократили»*, – вздохнул отправитель. *«Ничего не поменялось. Локомотивов стало еще меньше, их количество вообще постоянно уменьшается»*, – подтвердил грузой респондент. – *«Кстати, даже в самой дирекции управления движением жалуются на нехватку тяги»*.

Клиенты обеспокоены также последствиями вступления в силу запрета на продление срока службы маневровых локомотивов без модернизации (в соответствии с ТР ТС). *«По крайней мере в нашем сегменте такими локомотивами пользуются отнюдь не крупные компании, у которых есть средства на обновление парка, а небольшие ППЖТ, которые действительно много лет служили полезным звеном, связывающим перевозчика и грузоотправителей. Теперь стоимость капитального ремонта маневрового локомотива для них в итоге вырастает в 2–2,5 раза»*, – говорит представитель промышленного предприятия. – *«Важно, что именно в этом сегменте лишь недавно начала развиваться конкуренция между небольшими ППЖТ, которые наконец нашли свою нишу. А сейчас ситуация меняется на глазах. В итоге собственники маневровой тяги оставляют, допустим, из 5 локомотивов только 2–3. А что будет дальше, совершенно неизвестно. Пока мы все пребываем в глубоком пессимизме, ведь небольшие ППЖТ, разумеется, не зарабатывают тех денег, которые государство, по сути, принуждает их инвестировать в модернизацию локомотивов»*.

По-прежнему не хватает путевого развития ряда погрузочных станций. Представитель комбината продуктов питания рассказал: *«На нашей опорной станции 5 путей, а клиентов 30. Вагоны нам не подают из-за того, что просто не успевают всех обработать. Прибыла разборка, пока на путях половину раскидали, уже смена закончилась. Вторую половину раскидали – сутки прошли»*.

В то же время на развитие инфраструктуры РЖД тратят небольшие суммы. Но грузоотправители достаточно скептически относятся к этой информации, поскольку на практике не замечают реального результата. *«Можно хоть пути золотые построить, но если грузы не начинают двигаться по сети, то в чем смысл? При этом сокращают приемосдатчиков, вагонников,*

время осмотра вагона увеличивают, говорят, что под Новый год и товарные конторы уберут. Вроде начнем работать через круглосуточный колл-центр, слушать, что «ваш звонок очень важен», видимо», – комментирует грузовладелец. Точной информации о ликвидации товарных контор при этом у участников рынка нет, но они уже сейчас опасаются, что все это выльется в дополнительные простои. «Я с ТЦФТО каждый день общаюсь по погрузке, на уровне первых лиц, но реально сталкиваюсь с тем, что на деле-то буквально некому работать руками, всех посокращали. Не приехал вовремя локомотив, нет вагонников, потому что вместо трех теперь работает один», – добавил грузовой респондент.

Все вышеперечисленное в совокупности и привело к тому, что общее впечатление от качества перевозочного процесса в целом (критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки») оказалось на уровне 57 баллов, что ниже результата II квартала 2018 года на 5 пунктов.

Уже традиционно в сложном положении находятся представители строительного сегмента. *«Ставлю здесь лишь 10 баллов, потому что сейчас на рынке полноценно оказывать такую услугу, как поставка щебня с логистикой доставки, мы можем примерно на 10%. А улучшения если и есть, то они не на железнодорожном, а на автомобильном транспорте», – сообщил грузовладелец. При этом многие респонденты отмечают готовность сотрудников ТЦФТО помочь грузоотправителям, в том числе попытаться найти вагоны, но, как добавил один из отправителей, «если я сам не могу их найти, то они тем более не найдут». «Мы отгрузили примерно 80% от желаемого, и многим покупателям приходится отказывать именно из-за невозможности доставить груз», – добавил грузовой владелец низковолового груза.*

Действительно, по итогам 9 месяцев строительные грузы демонстрируют падение объемов перевозок на уровне 6% к аналогичному периоду прошлого года. И во многом это происходит как раз из-за дефицита вагонов и роста вагонной составляющей. Заказчиков не устраивает рост стоимости щебня, уменьшается объем закупок. На этом фоне респонденты также отмечают активность перевозок водным транспортом, потому что часть объемов щебня ушла на воду там, где это возможно.

По словам отправителей, помимо высокого спроса на полувагоны под уголь, все это сопровождается замедлением оборота вагонов на сети из-за ухудшения показателей скорости, ростом числа отцепок вагонов в ТОР из-за ужесточения требований со стороны перевозчика, увеличением сроков простоя вагонов в ожидании ремонтов на вагоноремонтных предприятиях из-за дефицита и роста стоимости запасных частей – колес, литья и т. д.

«В общем, проблем масса, – говорит отправитель. – И первая из них в том, что вагоны распределяются исходя из приоритетов. А приоритеты хорошо известны – технологичность, понимаемая как 100%-ный порожний пробег, закольцовка маршрута и цена, которую угольщики в состоянии платить, а мы – нет».

Выводы

В III квартале 2018 года произошло существенное снижение оценок качества услуг на рынке железнодорожных перевозок грузов. При этом оно носит системный характер. Ухудшились оценки по всем критериям, кроме двух, улучшений нет ни по одному.

Ключевой показатель – «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – снижен сразу на 5 пунктов и к прошлому кварталу, и к соответствующему периоду прошлого года. Более того, он впервые опустился ниже 60 баллов, до минимального значения с начала 2016-го, когда был скорректирован формат оценки Индекса качества.

Вообще III квартал – период традиционного спада (как минимум – стагнации) Индекса, обусловленного сезонным фактором. В данном периоде сезонность наложилась на пик перевозок угля и введение платы за часть услуг, оказываемых при работе с АС ЭТРАН, что вызвало негативную реакцию грузовладельцев. Однако итоги III квартала 2018 года оказались самыми худшими за последние 6 лет (ниже показатели оценки работы РЖД были только в январе – марте 2012 г.).

Здесь можно выделить два блока – ценовые и неценовые факторы. В ценовых факторах показатель оценки стоимости услуг операторов не меняется уже пять кварталов подряд, причем он находится на крайне низком уровне (40 баллов) и без перспектив улучшения, а вот показатель оценки стоимости услуг РЖД снизился на 4 балла. Исходя из пояснений респондентов можно сделать вывод, что это снижение связано с ростом цен на дополнительные (информационные) услуги и неопределенностью с параметрами тарифной индексации будущего года. Это еще раз свидетельствует в пользу модели долгосрочных тарифов, индексируемых по понятным правилам.

В динамике оценок респондентов видна неудовлетворенность рынка тем, как происходит процесс формирования тарифов РЖД, или точнее – процесс их ежегодной индексации. Большинству грузоотправителей хотелось бы в октябре уже понимать, какие тарифы будут установлены на следующий год. В этом году приказ о 8%-ной надбавке на экспорт и 6%-ной – на порожний пробег полувагонов был зарегистрирован в Минюсте только 5 декабря. Причем в промежутке между выпуском соответствующего протокола с поручением правительства и регистрацией приказа несколько раз менялось количество грузов-исключений, на которые экспортная надбавка не должна распространяться. Все это вызвало некоторую нервозность среди грузоотправителей. Кроме того, ряд решений, по которым участники рынка было договорились, впоследствии в одностороннем порядке были отменены. Подрыв доверия к процедуре обсуждения и согласования тарифов играет не меньшую роль в этих оценках, чем сами цифры индексации.

Что касается неценовых факторов, то самое сильное снижение оценок грузоотправителей зафиксировано по следующим показа-

телям: «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (-5 баллов к показателю III квартала прошлого года), «соблюдение сроков доставки» (-7 баллов), «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (-5 баллов).

Судя по мнениям опрошенных грузовладельцев, корень проблем находится в сочетании сохраняющегося дефицита вагонного парка с усилившейся углецентричностью организации транспортного обслуживания: имеющийся парк вагонов в первую очередь используется для осуществления перевозок угля, а другие отправители обеспечиваются вагонами по остаточному принципу.

Примечательно, что в условиях дефицита подвижного состава, несмотря на списание старых вагонов и параллельное обновление парка, оценка технического состояния вагонов снизилась. Во-первых, собственники не всегда успевают приводить их в порядок, а во-вторых, они и не слишком мотивированы к этому, так как у потребителей зачастую просто нет выбора.

Также нельзя не обратить внимания на резкое снижение грузо-владельцами оценки соблюдения сроков доставки грузов: на 7 баллов к предыдущему кварталу и на 12 баллов к соответствующему периоду прошлого года.

Хотя тенденция ухудшения оценок этого показателя начала формироваться еще в 2017 году, столь резкое падение – неожиданно и требует углубленного анализа причин и выработки адекватных мер. Ведь срочность доставки грузов – один из ключевых параметров, интересующих клиентов.

Оценка уровня развития транспортной инфраструктуры, традиционно одного из наименее волатильных показателей качества, также внезапно существенно снижена. Важно, что при этом некоторые грузоотправители выражают готовность инвестировать в развитие инфраструктуры общего пользования, а значит, необходимы механизмы, облегчающие реализацию таких начинаний.

Любопытно, что наиболее высокие показатели оценки работы РЖД фиксировались до введения запрета на продление срока службы вагонов (оценки 2014–2015 гг.), после этого показатели, оценивающие дефицит вагонов и удовлетворенность спроса, «покатились под откос». А эти показатели, в свою очередь, потянули вниз и общие показатели Индекса качества. Таким образом, можно сказать, что все ключевые проблемы, от которых сегодня страдают грузоотправители, имеют рукотворный, искусственный характер и порождены действиями регуляторов, а не рыночными силами.

В целом системное ухудшение оценки потребителями качества услуг на рынке грузовых перевозок требует комплексных мер со стороны всех транспортных компаний, занимающихся оказанием услуг в этой сфере, чтобы повысить конкурентоспособность отрасли и предотвратить уход грузов, особенно высокодоходных, на другие виды транспорта.