



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

**IV 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.

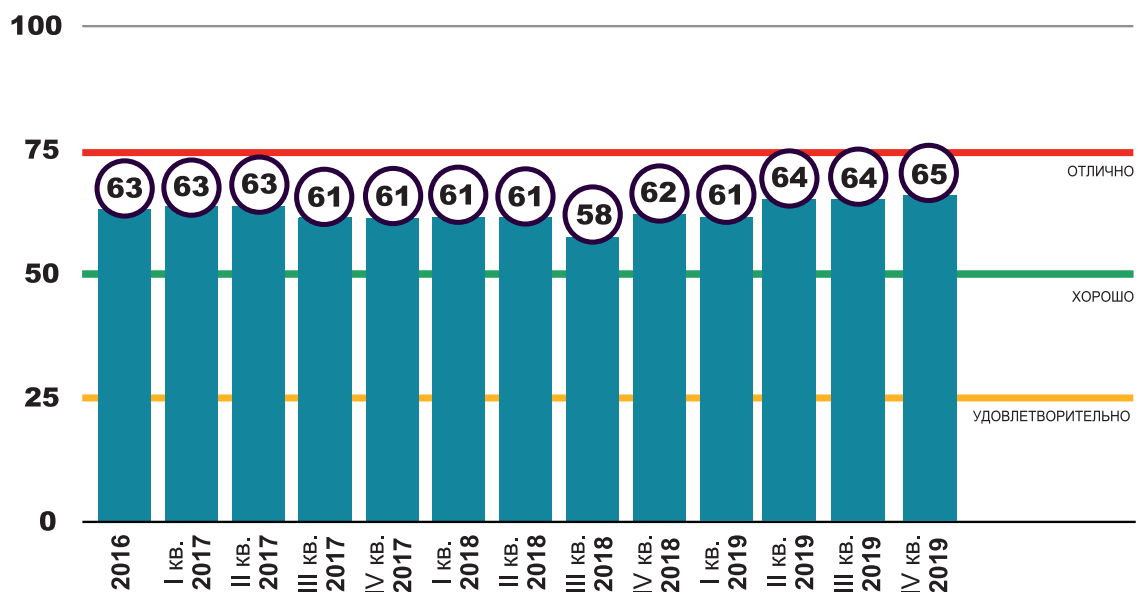
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

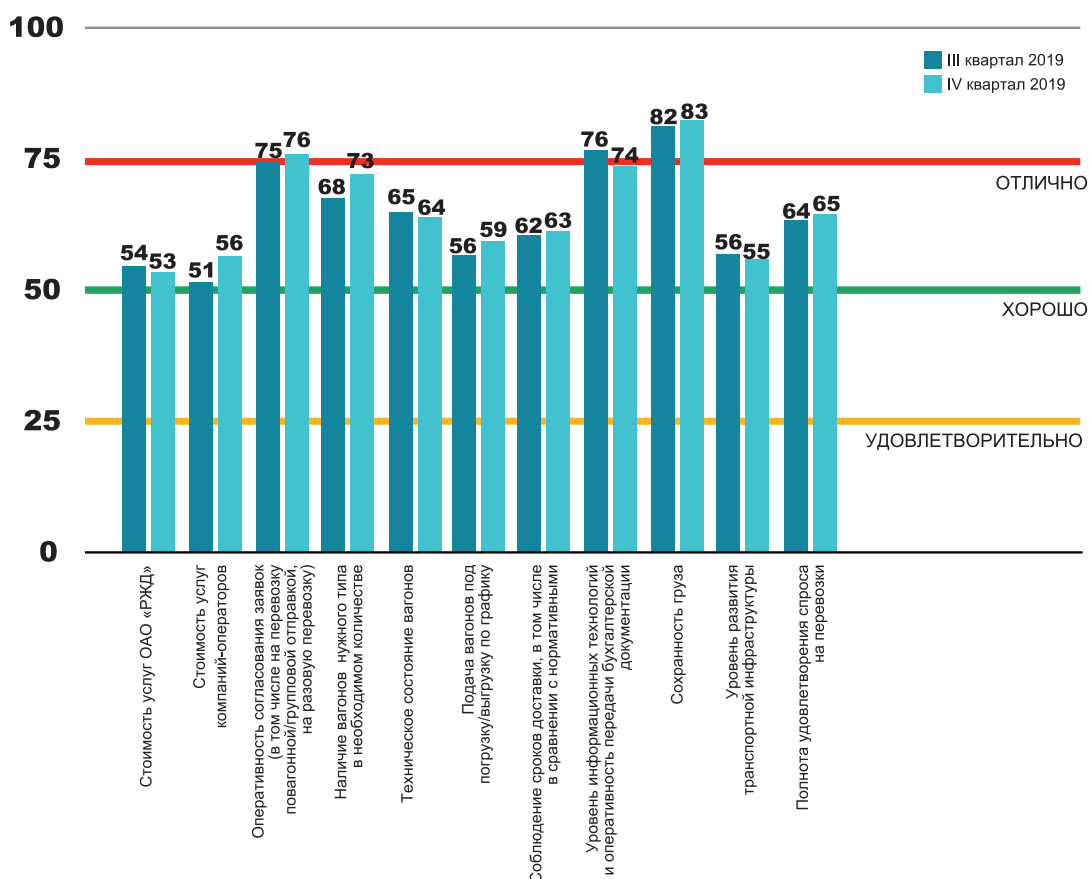
РЕЗЮМЕ

По итогам IV квартала 2019 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 65 баллов. По сравнению с III кварталом 2019-го показатель вырос на 1 пункт, однако по сравнению с IV кварталом 2018-го его значение увеличилось на 3 пункта.



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

В IV квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 1 пункт по сравнению с предыдущим периодом. Отметим, что больше половины критериев исследования (семь) возросли в итоговых баллах.



Больше всего увеличились такие ключевые для грузоотправителей показатели, как «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», – они оба прибавили по 5 пунктов.

На втором месте по положительной динамике оказался критерий «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», он увеличился на 3 пункта.

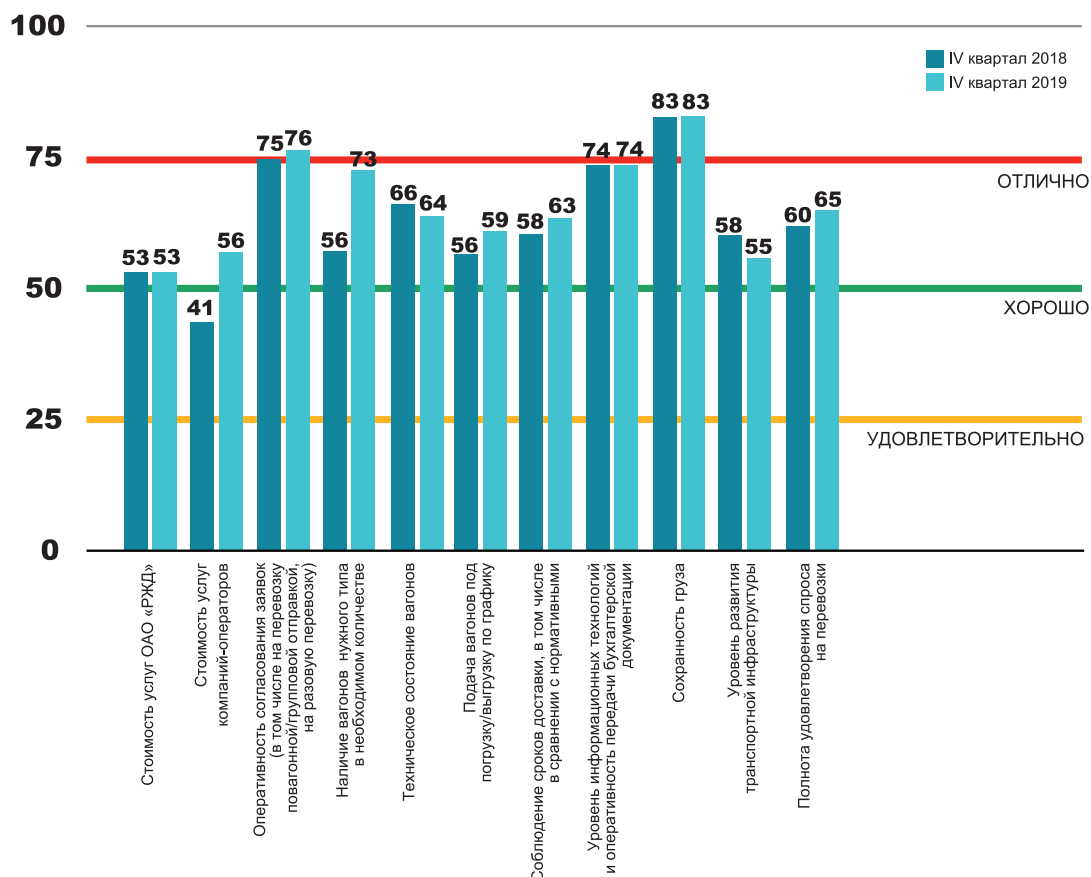
По 1 пункту подросли следующие показатели: «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», «сохранность груза», «полнота удовлетворения спроса на перевозки».

Оценка остальных четырех критериев несколько упала в глазах респондентов по сравнению с предыдущим кварталом. Так, на 2 пункта снизился показатель «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации».

Остальные – «стоимость услуг ОАО «РЖД», «техническое состояние вагонов», «уровень развития транспортной инфраструктуры» – уменьшились на 1 пункт.

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

В IV квартале 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 3 пункта по сравнению с аналогичным периодом 2018 года. Шесть из 11 критериев выросли в итоговых баллах, причем два из них продемонстрировали большой скачок вверх. «Стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» прибавили по 15 и 17 пунктов соответственно.



«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» выросли на 5 пунктов, «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 3, а «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» подрос только на 1 пункт.

При этом критерии «стоимость услуг ОАО «РЖД», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «сохранность груза» сохранили свои значе-

ния, в то время как «техническое состояние вагонов» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» недосчитались по 2 и 3 пункта соответственно.

Анализ интервью респондентов

В IV квартале большинство критериев исследования (7 из 11) повысили свои итоговые значения, что в целом и обусловило общий рост Индекса. Однако критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» оказался одним из четырех, которые снизили свои результаты по сравнению с предыдущим кварталом. Будучи и так самым низким среди всех, в IV квартале он набрал всего 53 балла, недосчитавшись 1 пункта. Респондентов крайне беспокоит тот факт, что, кроме информации об индексации на 3,5%, про 2020 год ничего пока не известно, хотя при этом обсуждается унификация порожнего пробега, скидки и надбавки на определенные виды грузов.

*«Мы это видим так: бульдоги под ковром продолжают бороться, – образно выразился представитель лесного сектора. – Видимо, не все крупные грузообразующие для перевозчика компании еще сбегали в РЖД и не все пока поделили свои предпочтения. Грузоотправителям в целом еще и непонятно, кому претензии потом предъявлять – ФАС, Минюсту, Минфину, правительству, РЖД? Выглядит это все непрозрачно, поэтому не радует» *.*

Часть отправителей в своей логистике частично подпадают под действие приказа Минтранса № 405 по расчету тарифа по фактическому расстоянию, а в этом случае даже короткие маршруты приводят к существенному росту расходов.

«У нас практически выпала из логистики Москва, ранее мы там курсировали порожняком, но после подпадания под приказ Минтранса вынужденно адаптировались и убрали все склады и подвижной состав из Московского узла, то есть насколько возможно переориентировались на другие станции», – рассказал грузовладелец и добавил, что поскольку затраты на тариф возросли кратно, то за 2019 год предприятие серьезно потеряло из-за роста расходов.

Зато два критерия – «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и неразрывно связанный с ним «стоимость услуг компаний-операторов» прибавили по 5 пунктов каждый. Отметим, что постепенный рост удовлетворенности ценовой политикой операторов наметился еще в конце 2018 года, когда спала острота дефицита парка вагонов, однако итоговое значение (56 баллов) пока так и не приблизилось к результатам первых двух кварталов 2016 года (63 и 60 баллов соответственно).

В целом по итогам IV квартала участники исследования в большинстве своем остались довольны ставками операторских компаний, уровень которых объективно снизился. Например, в сегменте перевозки лесных грузов динамика ставки в диапазоне год/год составила минус 25–30%, а в IV квартале по сравнению с третьим – минус 5%. *«По лесным платформам в абсолютном выражении на начало года ставка составляла 1,8 тыс. руб. в сутки без НДС, сейчас она на уровне 1,4 тыс. руб. без НДС, то есть снижение около 25%, –* приводит пример отправитель. *– Кто-то из опера-*

торов начал двигаться вниз, но ушел не настолько глубоко («ТрансЛес»), кто-то движется активнее («малыши»).

Расценки заметно уменьшились и на полувагоны, и на фути-
тинговые платформы, и на крытые. *«В процентном отношении ставки на полувагоны в Северо-Западном регионе сейчас находятся на уровне Прейскуранта № 10-01, и даже на споте почти также дошли до его уровня»*, – добавил представи-
тель строительной отрасли.

Многие надеются, что в 2020 году фраза «клиент – король» вернет себе свой смысл. *«Со всеми операторами договариваемся по комфортной цене. Конечно, в период снижения ставок появляется много так называемых операторов-временщиков, но мы стараемся их услугами не пользоваться»*, – отметил грузой отправи-
тель.

Впрочем, были и негативные комментарии, объясняющиеся заме-
ченной волатильностью ставок разных собственников, в то время
как для планирования продаж предприятиям необходима стабиль-
ность расценок. *«С одной стороны, хорошо, что некоторые снижают цены. С другой – плохо, что эта ситуация почти непредсказуема: сейчас вниз, потом вверх. В среднем за IV квар-
тал ставки снизились на 30%, но разброс в ставках от минус 20% до минус 45% в ноябре и декабре по сравнению с предыдущим периодом»*, – сообщил один из отправи-
телей. Все это указывает на то, что у операторов пока нет опре-
деленной стратегии. Они просто хотят пристроить вагон на любых
условиях, а потом пытаются отыграть для компенсации своих
потерь.

Так что большинство грузовладельцев и не спешат радоваться
своему счастью и с тревогой ожидают неизбежного роста цен в
2020 году. Те предприятия, которые имеют собственный парк и
практикуют его предоставление сторонним грузоотправителям,
испытывают двойное чувство. *«Если оценивать ситуацию со стороны клиента, то все хорошо, а если со стороны оператора, то оценка, конечно, со знаком минус. Нам бы хотелось дороже продавать свой парк»*, – сказал один из респондентов. Впро-
чем, отдельным операторам это до сих пор удастся. Так, поделил-
ся один из отправителей, несмотря на общее снижение ставок, у
ФГК на ЭТП ГП ставки на полувагоны выше рынка на 6–7%.

Собственно, в сегменте, где еще не наметился баланс или про-
фицит парка, все уже не так радужно. В частности, по зерновозам
ставка повысилась примерно на 25%, так как за год из оборота по
сроку службы выбыло большое количество данного вида подвижно-
го состава, соответственно, на рынке образовался дефицит.

Что примечательно, в то время как ситуация с наличием ваго-
нов перестала тревожить отправителей, техническое состояние
парка не смогло заработать дополнительных баллов в их глазах –
показатель по сравнению с предыдущим периодом хоть и незначи-
тельно, но все-таки уменьшился.

Респонденты удивлялись: как же так, парк в целом улучшился,
а ситуация с выбраковками – наоборот. Если бы не это, многие
отправители поставили бы более высокий балл по данному кри-
терию. Один из грузовладельцев в качестве негативного приме-
ра привел следующую ситуацию на четвертом отделении ОЖД:

«Осмотрщики ведут себя непредсказуемо – то бракуют вагоны, то разбраковывают. То есть вагоны где-то постоят и снова идут в работу. Подвижной состав не доходит до ремонтного пункта. Почему стала возможной такая вилка, непонятно. Можно только догадываться».

Он назвал возможные варианты происходящего. Во-первых, осмотрщик или не заглядывает в историю вагона, или ему просто не хватает времени, потому что вагонов осмотреть надо много, а персонал сократили. Во-вторых, появились планы по разбраковке или что-то вроде того – какие-то указания в пользу ВРК. То, что в Минтрансе России выдвинули проект, связанный новыми правилами ТОРа, по мнению отправителя, хорошо, так как любая инициатива по наведению порядка сейчас будет кстати.

Грузовладельцам необходимо хотя бы понимать, по каким причинам могут отцепить вагон. *«Когда такие допуски, как в методике оценки, например, состояния гребня, то заключение выглядит произвольным, а значит, в зависимости от ситуации может быть изменено»*, – говорит респондент. По правилам, осмотрщиков должны депремировать, если при дефектации на ремонте брак не подтверждается. Поэтому если нет времени, то им проще отставить вагон до следующего прихода на станцию, а потом осмотреть уже более тщательно и, если ничего не мешает, отправить его обратно в работу. При этом если правильно оформить документы, то по отчетности в зоне ответственности РЖД эти простои не отражаются.

Есть и другой неприятный момент, с которым сталкивались респонденты, – это неправомерное, по их мнению, выставление штрафов и оформление отказов от приема вагонов грузополучателем. Так, на станциях не различают техническую неисправность и коммерческую непригодность, рассказал один из грузовладельцев, и при повреждении навесного оборудования присылают акт об отказе грузополучателя от приема вагона по коммерческой непригодности. Затем составляют акт о простое вагона по вине собственника, начисляя с этого момента штрафы.

«Выходит странная ситуация: вагон для перевозки лесных грузов подан и признан технически исправным, но приемосдатчики ссылаются на коммерческую непригодность и отказываются принимать его к перевозке или вызывать вагонников для повторного осмотра на предмет технической неисправности», – говорит респондент. Причем при наличии этой неисправности начисление платы за простой вагона начинается с момента оформления акта об отказе грузополучателя, но в подавляющем большинстве случаев вагон в это время продолжает числиться в рабочем парке.

«То есть собственник не имеет возможности определить неисправность и место ремонта, но при этом уже обязан оплачивать простой, – продолжает возмущаться грузовой владелец. – Так вы признайте вагон неисправным документально, по всей процедуре, и тогда начинайте штрафы брать! По некоторым станциям на неисправные вагоны продолжают оформлять акты общей формы и отправлять в составе рабочего парка на станции погрузки с припиской «Вагоны отправляются на станцию назначения для раскредитования и оформления документов в ремонт».

Штрафные санкции всплывали и в процессе погачи вагонов. Собственно, если бы не эти досадные случаи, а также забитые ва-

гонами подъездные пути предприятий (во многих случаях такое понятие, как график, отсутствовало в принципе), то критерий «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», возможно, прибавил бы не 3 пункта, а более с учетом большого количества свободных вагонов на сети.

Например, как поделился отправитель лесных грузов, были случаи с выставлением штрафов со стороны РЖД за брошенные поезда по коду 01 (то есть из-за неприема поезда железнодорожной станцией назначения на территории России по причинам, зависящим от грузополучателей, владельцев или пользователей путей необщего пользования).

«Самое же печальное в том, что штрафы взимают с грузополучателя порожних вагонов при фактической возможности их принять, так как есть договор с перевозчиком о подаче и уборке вагонов по определенным дням недели, – рассказывает респондент. – Но если вагоны приходят не в эти дни (например, в четверг вместо среды или пятницы по договору), то РЖД пользуются формальной невозможностью их подать и сразу выставляют штраф за простой. Все это выглядит крайне странно».

Собственно, это не единственная претензия к перевозчику, который, по мнению отправителей, так и пытается использовать всяческие уловки для выставления штрафов. Так, нередко РЖД выставляют штрафы за те дни, когда по договору грузополучатель не может рассчитывать на подачу вагонов.

«При этом перевозчик как специально стремится подсылать порожняк именно в такие дни, – замечает грузовладелец. – У нас есть сеть розничных складов, они выступают грузополучателями, и эта проблема постоянно присутствует. А если обслуживание с подачей вагонов идет не по отдельным дням недели, то здесь просто происходят задержки – и иски в адрес РЖД уже с нашей стороны».

Неожиданно на 2 пункта просел критерий «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации», вернувшись к значению начала 2019 года (74 балла).

Несмотря на активное развитие в ОАО «РЖД» электронного документооборота, многие отправители по-прежнему ездят за документами на станции лично. *«Сплошные бумажки и дублирование их электронными формами. Дополнительная нагрузка на грузоотправителя»* – таков вполне распространенный комментарий. Впрочем, часть грузовладельцев банально не доверяют надежности электронных систем РЖД, с которыми постоянно происходят какие-то сбои. *«Все бумажки-копии собираем по-прежнему, чтобы их не терять и использовать в случае чего»*, – сообщил представитель лесного сегмента.

Хотя всем порядком и надоел сбор бумаг. *«Мы пока не уверены в качестве электронных услуг, – подтверждает другой респондент – Есть разговоры, что при экспортных отправлениях у нас на СвЖД можно будет скоро отказаться от 1–2 документов, но мы опасаемся, что если зависнет контейнер где-нибудь в Забайкальске (на погранпереходе), то без бумаги мы его вытащить оттуда не сможем. Поэтому все держим в бумажной форме и храним у себя на всякий пожарный случай».*

В целом, по мнению отправителей, пока нет необходимости в сложных сервисах и масштабной цифровизации за миллиард руб-

лей. *«Давайте сначала цифровизируем простые вещи типа документооборота и должным образом организуем защиту данных»,* – призывает респондент.

Кроме того, зачастую попытки РЖД автоматизировать определенные операции не добавляют простоты и удобства для пользователей, хотя, казалось бы, именно на это они и должны быть нацелены прежде всего. В частности, многие негативные комментарии грузовладельцев в IV квартале относительно уровня информационных технологий касались вопросов автоматического согласования документов.

По мнению отправителей, при существующих технологиях организации перевозок и контроля за ними внедрить автоматические процедуры сложно. На нынешнем уровне эти операции все равно придется выполнять вручную. Записи в электронных документах невозможно проверить дистанционно, поэтому отправители вынуждены проверять операции с их вагонами на станции. Можно согласовать автоматически (подписать в рамках электронной процедуры) лишь в том случае, если будут модернизированы инструменты сверки с реальным состоянием вагонов (внедрены датчики и средства для достоверной фиксации событий). *«А иначе на станциях так и не оставят попыток мухлевать, чтобы улучшить показатели для отчета и переложить свои огрехи на клиента»,* – добавляет один из респондентов.

Эффективной реализации автоматического согласования мешает и процедура фиксации момента окончания погрузки, ведь это еще не означает, что вагон принят в пользование на сеть РЖД. *«Тут возникает почва для уловок, позволяющих выставить счет на размещение вагона на путях общего пользования за просрочку, – рассказывает отправитель. – А на самом деле вагон может еще стоять на путях необщего пользования, потому что не пришел осмотрщик или не подан маневровый локомотив. То есть меняется код простоя. По факту вина – в зоне ответственности РЖД, а по процедурам – переложена на клиента. Мы не можем подписывать документы, не убедившись в истинном положении дел».*

Кроме того, срок для согласования устанавливается в 24 часа. Но при этом суббота и воскресенье – выходные. В эти дни приемосдатчик не приходит. А значит, срок для согласования должен быть 72 часа, считают отправители. *«Это необходимо также потому, что мы тоже не можем подписать документы, если не согласны с датой передачи на сеть или есть другие претензии, – отмечают они. – А сейчас получается так: может наступить автоматическое согласование, но потом документ будет испорчен из-за последующих разбирательств».*

Подытоживая, отметим, что несмотря на все имеющиеся сложности и недостатки в работе железных дорог критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» показал свое максимальное значение в течение года – 65 баллов (+1 пункт).

Кто-то из грузоотправителей заметил, что в целом это был хороший год и настроение осталось благоприятным. Правда, не у всех получилось нарастить железнодорожную погрузку, даже несмотря на модернизацию отдельных производств и возможность выпуска большего количества продукции. Часть респондентов сообщили о том, что все дополнительные объемы уводят на автотранспорт.

«В IV квартале мы увеличили объемы погрузки на авто на 5–10% в зависимости от месяца, если сравнивать с предыдущим годом, – поделился огин из респондентов. – Мы просто трезво оцениваем возможности РЖД: они работают так, как могут. Поэтому и даем высокие оценки этой работе. Но в целом принято решение: по сети РЖД больше определенного уровня не грузить». И такие намерения имеются у значительной части опрошенных предприятий. «По сети РЖД мы возим только тот объем, который нельзя отправить другим видом транспорта. Понятно, что РЖД не могут по ряду вопросов пойти нам навстречу. Но по крайней мере держат определенный уровень качества. За это и оценку ставим высокую», – сообщил другой участник исследования.

Практически никто из отправителей не прогнозирует для себя роста железнодорожной погрузки на 2020 год. И дело здесь даже не столько в работе РЖД, сколько в состоянии экономики в целом и вялом развитии рынка. Так, по наблюдениям одного из представителей контейнерной компании, по сравнению с концом 2018-го, например, на 25–30% снизился импорт из Китая. *«Объемы реализации населению падают, и это касается не только электроники, но и потребительских товаров», – заявил он. Объем экспортных перевозок пиломатериалов в контейнерах также снижается. И в целом, как заметил респондент, идет постепенное схлопывание рынка: «В 2019 году крайне много слияний и поглощений – и зачастую компании поглощают предприятия с госучастием или госкомпании, а им не нужен ни рынок, ни конкуренция. И мы все дальше и дальше уходим от нормальной рыночной экономики».*

ВЫВОДЫ

Изменение объемных показателей работы железнодорожного транспорта в течение года теоретически должно носить циклический характер, обусловленный циклическостью многих видов хозяйственной деятельности, продукция которой перевозится потребителю. На практике такая закономерность прослеживается не всегда (оказывают влияние конъюнктурные колебания, экономические последствия внешнеполитических событий, решения органов государственной власти и другие факторы). Уровень качества, как объективно существующий, так и субъективно воспринимаемый грузовладельцами, в значительной степени зависит от перечисленных факторов. В связи с этим представляет интерес сопоставление уровня качества в рассматриваемом периоде и в других аналогичных периодах прошлых лет.

В последние годы значения Индекса в IV квартале демонстрировали разнонаправленную динамику: в 2016 г. – падение на 2 пункта (продолжение тенденции, характерной для трех кварталов этого года), в 2017 г. – сохранение уровня IV квартала (также с общегодовой тенденцией к падению значений Индекса), в 2018 г. – восстановление Индекса после резкого падения в III квартале (и прирост на 1 балл к началу года).

2019-й в этом плане демонстрирует более позитивную динамику (впервые за несколько лет): Индекс рос в течение практически всего года, в IV квартале его значение (65 баллов) на 1 балл превы-

шает уровень III квартала и на 4 балла – показатель начала года. А в целом он вернулся к максимальному за 4 года поквартального мониторинга уровню, зафиксированному в I квартале 2016-го.

Основным драйвером роста стало улучшение оценок показателя «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 5 баллов к предыдущему кварталу и на 19 (!) баллов к соответствующему периоду 2018 г.). Такой скачок связан с преодолением дефицита вагонов благодаря увеличению их парка: только за IV квартал 2019 года прирост составил около 17 тыс. вагонов, а в целом за текущий год – около 57 тыс. вагонов.

Рост наличия вагонов в условиях свободного ценообразования на операторском рынке привел к снижению ставок и улучшению оценок грузоотправителями показателя «стоимость услуг компаний-операторов». Заметим, что более года, в 2017–2018 гг., показатель стоимости услуг компаний-операторов находился на уровне исторического минимума (40 баллов), далеко отставая от уровня грузов оцениваемых параметров. Однако по итогам IV квартала 2019-го он не только на 11 пунктов превысил уровень аналогичного квартала прошлого года, но и достиг максимума за последние 16 кварталов (то есть за период с I кв. 2016 г. по IV кв. 2019 г.). Опросы грузоотправителей и интервью с ними, проведенные в рамках исследования, показывают, что в среднем ставки снижаются в разных сегментах рынка неравномерно, но тенденция в целом очевидна.

Результаты опросов респондентов подтверждаются и публикуемыми данными различных площадок. И сайт «Промышленные грузы», и индекс RailCommerce, и ряд грузовых источников подтверждают наличие понижательного тренда на рынке предоставления вагонов на протяжении II полугодия 2019-го.

Примечательно, что если оценка наличия вагонов, составившая 73 балла, практически вернулась к уровню I квартала 2016 года, то оценка стоимости операторских услуг, несмотря на динамичный рост, осталась на существенно более низком уровне (в I квартале 2016 г. она составляла 63 балла). Это можно объяснить таким известным в экономической практике явлением, как относительная негибкость цен в сторону понижения, и свидетельствует о том, что даже преодоленный дефицит (в данном случае – грузовых вагонов) имеет шлейф негативных экономических последствий.

Рост наличия вагонов способствовал также улучшению показателя «полнота удовлетворения спроса на перевозки», который вернулся к уровню IV квартала 2017 года. Продолжилась тенденция закрепления успеха и по таким стабильно растущим показателям, как оперативность согласования заявок, сохранность груза. Можно говорить о преодолении кризисных явлений по таким показателям, как подача вагонов по графику, наличие вагонов, соблюдение сроков доставки.

Однако в условиях роста удовлетворенности наличием вагонного парка ухудшились оценки уровня развития инфраструкту-

ры – до минимального уровня за 4-летний период поквартального мониторинга. Это неудивительно, так как профицит парка всегда усугубляет дефицит инфраструктуры. Следует подчеркнуть, что респонденты в своих комментариях отмечают усилия ОАО «РЖД» по развитию инфраструктуры, но считают, что это развитие должно идти более быстро.

Рост инвестиций, достигнутый ОАО «РЖД» в 2019 году, и масштабные планы по развитию инфраструктуры, заложенные в долгосрочную программу развития ОАО «РЖД» до 2025 г., должны способствовать удовлетворению чаяний грузовладельцев. Важно, что одним из приоритетов развития сети железных дорог является модернизация Восточного полигона – ряд грузоотправителей в интервью отмечают сложности с реализацией перевозок именно в направлении Дальнего Востока (узкие места, длительное согласование заявок из-за загруженности инфраструктуры).

Так что очевидно, что показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки» вырос за счет увеличения предложения вагонов, а не за счет развития инфраструктуры.

Что же касается упоминаний дефицита локомотивной тяги (как поездных, так и маневровых локомотивов), то если в предыдущих отчетах на протяжении 2017–2018 гг. и трех кварталов 2019-го жалобы на это были повсеместными и массовыми, то в IV квартале факт дефицита упомянут буквально два или три раза. Означает ли это, что дефицит стал смягчаться, или просто с ним все свыклись и стали реже упоминать в интервью? Об этом можно будет узнать спустя некоторое время, сравнивая динамику рабочего парка локомотивов в грузовом движении с частотой упоминания этой проблемы в последующих опросах.

Следует отметить некоторое снижение оценки уровня информационных технологий (на 2 балла к предшествующим кварталам), хотя эта оценка остается на весьма высоком уровне – 74 балла. Некоторые клиенты, судя по всему, уже готовы к следующему уровню цифровизации – переходу на полностью электронный документооборот, без бумажного дублирования. Другие отмечают сложность автоматизации определенных операций и желательность совершенствования самой технологии организации перевозок, подлежащей автоматизации. Из этого можно сделать вывод о необходимости постоянного контакта с клиентурой и учета ее пожеланий при создании цифровой железной дороги.

Незначительное (на 1 балл к предыдущему кварталу) снижение оценок стоимости услуг ОАО «РЖД» (кстати, данный критерий находится на одном из максимальных значений за последние годы) и технического состояния вагонов также нельзя оставить без внимания. Первое во многом связано с недостаточной информированностью грузоотправителей о параметрах индексации тарифов в 2020 году, второе – с непредсказуемой, по мнению ряда клиентов, ситуацией с выбраковкой вагонов. Другими словами, для грузоотправителей важна прозрачность всех процедур – и тарифной

индексации, и отцепки вагонов в пути следования по техническому состоянию, и др. И это следует учитывать при выстраивании взаимодействия с клиентурой.

Таким образом, итоги IV квартала 2019 года по качеству грузových перевозок в целом позитивны, однако общую положительную тональность изменения Индекса портит информация о падении погрузки в конце года (снижение на 0,9% в 2019 г. к 2018 г., в том числе на 2% в декабре 2019 г. к декабрю 2018 г.), которое как раз и может служить причиной снижения цен на перевозку, уменьшения проблем с наличием вагонов и соблюдением сроков доставки и т. п. Кстати, практически никто из опрошенных грузоотправителей не прогнозирует роста погрузки на железной дороге в 2020 году, при этом отмечая, что *«объемы реализации населению падают»*.

Подытоживая, отметим, что Индекс – это совокупность субъективных мнений грузоотправителей. Те показатели, которые буквально обрушились пару лет назад, в конце 2019 года просто вернули свои значения, что дало некий эффект пружины. Однако это не нивелирует те отрицательные моменты, которые существуют на сети при обслуживании клиентов. Как показал IV квартал, ОАО «РЖД» оказалось снова не готово к падающему рынку. Количество брошенных поездов в декабре 2019 года выросло более чем в 1,5 раза к ноябрю. Монополия перестала справляться с главной задачей – продвижением вагонопотоков. Это тревожный сигнал. Падение объемов перевозок в условиях рекордного прироста вагонного парка и дефицита инфраструктуры приведет к серьезным пробкам из порожних вагонов.

Сейчас положительная динамика Индекса обусловлена снижением ставок за пользование вагонами и выравненной ритмичностью. Это дало пользователям возможность сделать глоток воздуха, второй глоток – это индексация без подвоха. Но на этом резервы кислорода заканчиваются. И когда отправители привыкнут к тому, что вагоны есть и нигде не исчезают, ставки стабильны и на приемлемом уровне, то совокупность субъективных мнений вполне может стать гораздо критичнее.

В последнем квартале 2019 года было видно, что топ-менеджмент монополии больше беспокоят вопросы увеличения выручки и прибыли, а не повышения эффективности работы отрасли. Задача роста производительности труда решается самым примитивным способом – сокращением производственного персонала. Если ничего не изменится, то со второй половины 2020 года с Индексом могут происходить совсем другие, далеко не позитивные метаморфозы.