



ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

РЖД.ПАРТНЕР

WWW.RZD-PARTNER.RU

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

**IV 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.

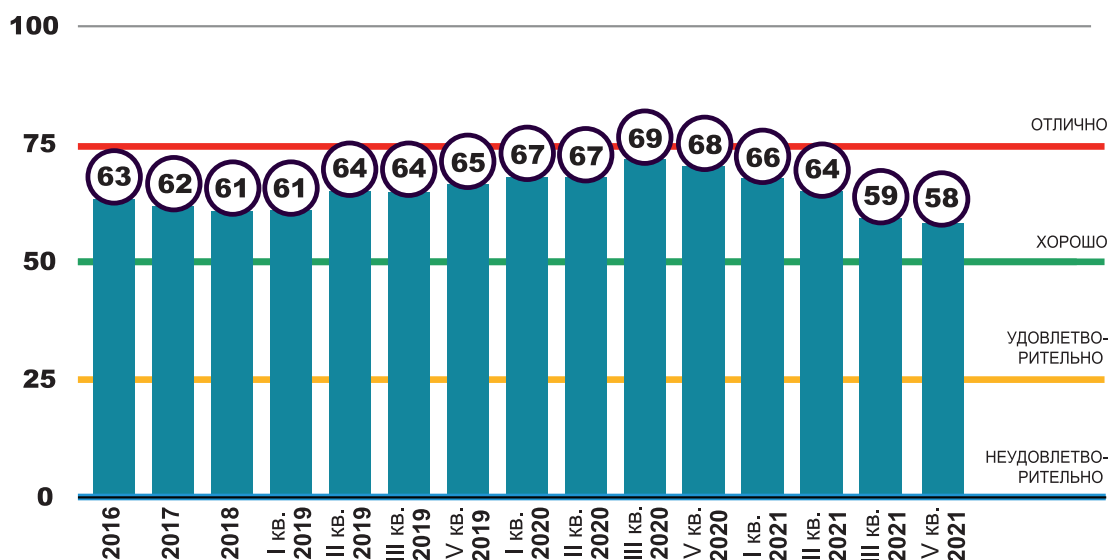
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

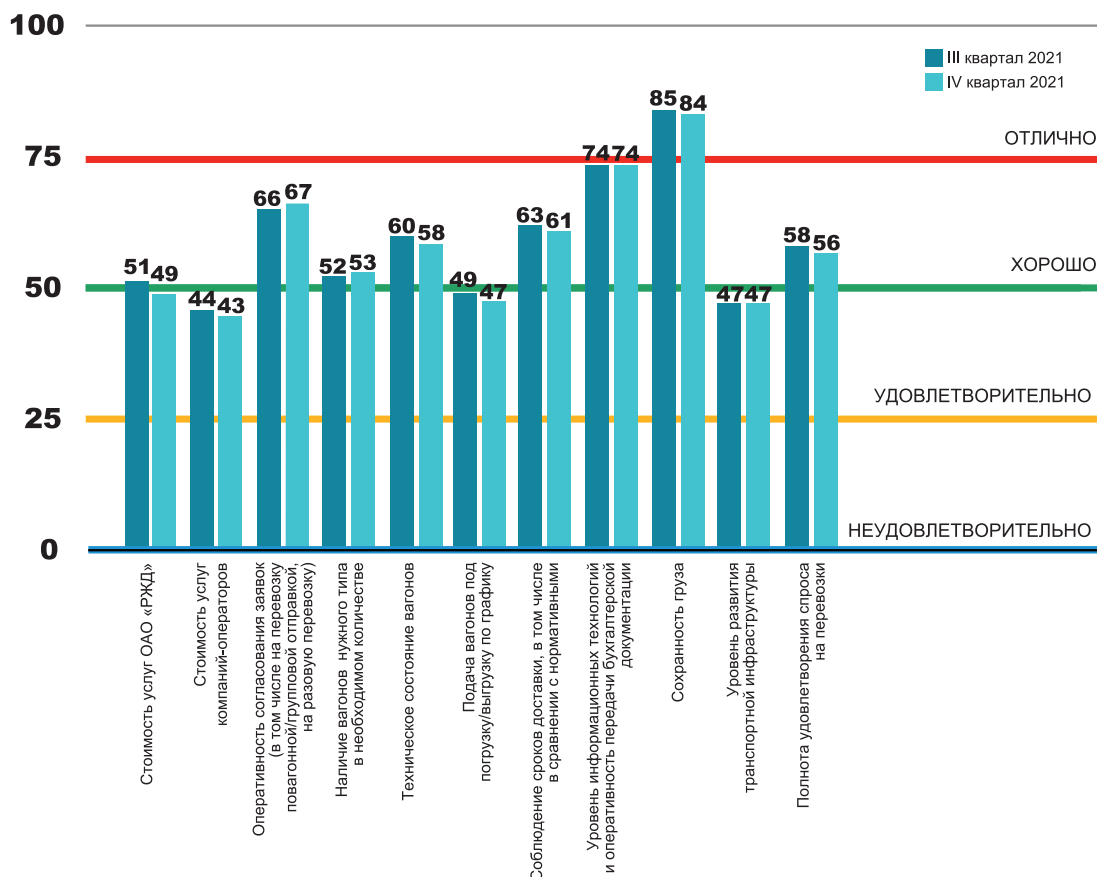
РЕЗЮМЕ

По итогам IV квартала 2021 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 58 баллов. По сравнению с III кварталом 2021 года показатель уменьшился на 1 пункт.



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

В IV квартале 2021 года обобщенный Индекс качества потерял 1 балл.



Больше половины критериев исследования (7) сократили свои значения, хотя уже и не так значительно. Сказался эффект низкой базы в предыдущие периоды. Такие показатели, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», «техническое состояние вагонов», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», «полнота удовлетворения спроса на перевозки», уменьшились на 2 пункта.

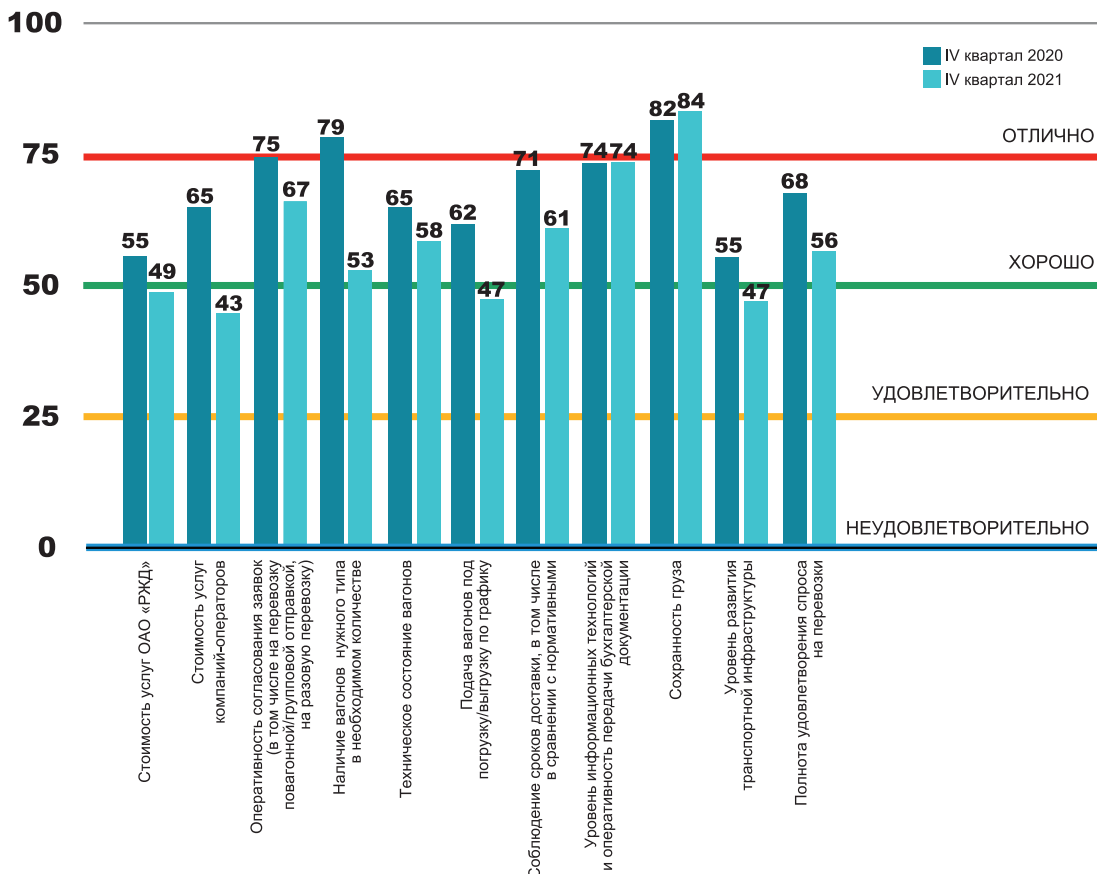
Меньше, на 1 пункт, сократили свои значения критерии «стоимость услуг компаний-операторов» и «сохранность груза».

Не претерпели изменений в оценках респондентов такие показатели, как «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации», «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Положительную динамику по отношению к предыдущему кварталу продемонстрировали два критерия – «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», прибавив по 1 пункту каждый.

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

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



По сравнению с прошлым годом прибавил лишь один критерий исследования – «сохранность груза». Он увеличился на 2 пункта. Все же остальные продемонстрировали негативную динамику.

Более всего ушел вниз такой критерий, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», потеряв сразу 26 пунктов. Следом за ним на 22 пункта сократился показатель «стоимость услуг компаний-операторов».

«Подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» также заметно уменьшились – на 15 и 12 пунктов соответственно, а «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – на 10. «Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» потеряли по 8 пунктов каждый, «техническое состояние вагонов» – 7.

Менее всего (6 пунктов) потерял показатель «стоимость услуг ОАО «РЖД». А единственный критерий, которому удалось сохранить свое значение, – это «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации».

Анализ интервью респондентов

Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» по отношению к предыдущему кварталу сократился на 2 пункта. Как правило, в последнем квартале года на настроение и соответственно оценки респондентов уровня тарифов РЖД влияет грядущая индексация. Сами тарифы на протяжении года были стабильны, однако неизбежный факт их роста с 2022 года не мог радовать клиентов. Кроме того, многие рассчитывали на рост в 4%, а получили почти 7% – и такую величину мало кто закладывал в свой бизнес-план. Традиционно информация поступила позже, чем требуется для нормального планирования. Поэтому часть респондентов оценку снизили, причем существенно. *«Особо отмечу, что сами железнодорожники (конкретно – представители как минимум двух ТЦФТО на Урале), вплоть до наступления нового года точно не могли назвать процент роста тарифа на следующий год, до которого оставалось все меньше и меньше, – говорит грузовладелец. – У нас просто нет слов. Такое ощущение, что у поставщика железнодорожных услуг царит неразбериха, полностью отсутствует налаженное информирование не только клиентов, но и сотрудников внутри холдинга»*.*

Плюс в тариф снова включена надбавка на развитие инфраструктуры. *«В прошлом году такая составляющая также присутствовала в тарифе. Надбавка целевая. Но уже все сделали вид, что забыли: ОАО «РЖД» должно отчитаться за то, как потрачены средства. Говорили, что должны быть расшиты узкие места по всей сети. А что в действительности? – возмущается грузой отправитель. – Что выделено на Восточный полигон и то освоено не полностью. На других направлениях – замороженные проекты. Например, на Северо-Западе фактически сделано по ним 0,13% от плана, на Юге – 0,2%. Почему так? Ведь туда еще в прошлом году поехали грузы».* Провозная способность осталась, по сути, прежней, рассчитанной на минимальные грузопотоки. На подходе к Новороссийску снова брошенные поезда, на Северо-Западе – заторы, в декабре после некоторой паузы снова на сети начали вгонку ремонтировать то, что не успели раньше, перечисляют респонденты.

Что касается ставок на аренду вагонов, то здесь, как говорят грузовладельцы, сейчас условия диктуют операторы, а клиенты вынуждены соглашаться. Стоимость предоставления парка с начала 2021 года поднялась в 2 раза (на полувагоны и крытые) и почти на всех направлениях. *«Все поднимают ставку, но никто не гарантирует устойчивых цен ни на месяц, ни на квартал», – вздохнул один из респондентов.*

Рост ставок подстегивает и имеющийся дефицит универсальных вагонов. *«Мы еще весной столкнулись с нехваткой подвижного состава на ОЖД. Соответственно взлетели ставки. Сейчас ситуация стабилизировалась. Однако она остается волатильной, – рассказывает представитель строительного сегмента. – Причем разброс в ценах может быть пятикратным. Рынок ведет себя непредсказуемо. В итоге нам сложно определить конечную стоимость отгрузки. Математика продаж рушится».*

Но даже уже не это главное, отмечают отправители. Именно операторы диктуют свои условия подсыла вагонов, а не их клиенты. В результате все может меняться в зависимости от ситуации на сети. Вагоны приходят, но в другие сроки, или на других условиях, или выставляются дополнительные платежи, штрафы, сборы. И если раньше можно было договориться с оператором о компромиссе, то теперь все взыскивают по максимуму. Главное для них – оптимальный оборот вагона и другие качественные показатели. А интересы тех, кто заказывает услугу перевозки, оказываются на последнем месте.

Примечательно, что основные компании-операторы не так активно поднимали ставки, в отличие от транспортных трейдеров (кто отдает парк в аренду и субаренду). Но при этом, не нервирова ценами, ничего в итоге и не давали, говорят респонденты. *«По ФГК вообще отдельная история. Уже все грузоотправители щебня в нашем регионе сошлись во мнении, что ФГК здесь дает вагоны только одной компании – «Транссибурал» – и последняя их перепродает остальным с большой наценкой, – предполагает грузоотправитель. – Те, у кого можно было взять в аренду, показывали минимум 30% роста за IV квартал, то есть каждый месяц ставка поднималась на 10%». По его мнению, именно поэтому и зимний завоз фактически умер, ведь раньше такого не было, чтобы зимой росли цены на вагоны под щебенку. «Думаю, что ближе к лету при таких темпах роста ставок вагоны под щебень будут на уровне +300% к Прейскуранту № 10-01. На конец декабря 2021 года ставка составляла примерно 200–205% к его уровню на все направления».*

Грузовладельцы больше не оперируют понятием «локальный дефицит» – с сентября 2021 года это просто дефицит (прежде всего полувагонов). Соответственно многие клиенты не получали подвижной состав в том объеме, в котором заказывали. Причем если раньше часть отправителей все-таки соглашались брать вагоны по высокой цене, что отчасти гарантировало их подачу, то сейчас такая схема уже не работает. *«То, что уголь едет по сети в приоритете, – это факт. Это оттягивает парк. Но не объясняет, почему к нам вагоны не подаются в требуемых объемах. Мы готовы увеличивать погрузку, а вот сеть, судя по всему, нет», –* говорит респондент.

В итоге отправители строительных грузов потеряли из-за железной дороги контракты и не смогли в полной мере воспользоваться сезонным спросом, который сложился в сегменте строительства и ремонта автодорог в центре РФ. Сейчас несезон. Поэтому ситуация немного улучшилась. Однако теперь есть ситуации, когда оператор готов предоставить вагоны, но ссылается на инфраструктурные проблемы. Или нет магистральных локомотивов, или вдруг начинаются ремонты, о которых путейцы никого заранее не предупредили. В качестве негативного примера здесь упоминают, в частности, ОЖД. *«На дороге не получили добро на ремонт в запланированные сроки. А в самом конце 2021 года деньги выделили и в разгар зимы, например, в Карелии взяли за реконструкцию станции Петрозаводск (удлинение путей). Обычно там обрабатывали 8 составов, сейчас – 2–3. И все, что ехало поблизости, замедлилось. С одной стороны, хорошо, что часть ремонтов стали проводить не в теплый сезон, а*

зимой, когда нагрузка меньше. Однако надо при этом как-то оптимизировать движение», – рассказывает респондент.

Чтобы не допустить чрезмерных сгущений грузопотоков, предупредить образование брошенных поездов, на дороге вводят лог-контроль. *«Идея хорошая, но почему об этом не сообщить клиентам? Мы же узнаем обо всем только от операторов: после подачи заявки они начинают выяснять ситуацию – и тогда только всплывает множество нюансов»*, – добавляет он. Грузовладельцы готовы подстраиваться под инициативы РЖД, особенно если обсуждаются альтернативные варианты движения. Но о них следует сообщать. А так получается, что вагоны вроде бы и есть (поэтому, в частности, критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и не потерял в баллах по отношению к III кварталу), но им не добраться до грузоотправителей из-за лог-контроля.

В IV квартале отправители в процессе подачи вагонов под погрузку и выгрузку столкнулись еще с одной проблемой – тотальной нехваткой локомотивных бригад. Такая ситуация, кстати, аналогична той, которая происходит на рынке автоперевозок, где наблюдается острый дефицит водителей фур. Однако в РЖД для локомотивов персонала бригад требуется явно меньше, чем для автопарков по всей стране. Пенсию и ковид никто не отменял, но основная причина ухода сотрудников – это переход на другую работу в поиске лучшей оплаты труда. *«Молодежи неинтересно за небольшую зарплату оставаться на железной дороге. Есть другие возможности, и они их реализуют. Места в итоге высвобождаются, а заполнять их нечем. Плюс общая инфляция, которая тоже приводит к неконкурентоспособности зарплат локомотивщиков»*, – рассуждает от-



правитель. – *На авторынке может и заменят водителей автопилотом, а на РЖД вряд ли. А новых сотрудников можно найти, только пересмотрев зарплатную политику.*

Помимо проблем с локомотивными бригадами, беспокоило респондентов и бросание поездов – порожняк не доезжал в срок до погрузки. Кроме этого, в IV квартале на сети столкнулись с традиционной российской проблемой, когда опять никто не ждал снега зимой. *«Карелия просто встала на 10 дней, не могли почистить пути и освободить от снега головку рельса, – делится грузовладелец. – Если с главными путями дорога худо-бедно справлялась, то пристанционные пути так и стояли нечищенными, потому что их некому чистить. Со своими терминалами и путями необщего пользования мы, конечно, справлялись, но если замечена станция с общими путями, то туда нельзя ни въехать, ни выехать».*

Заторы на сети, нехватка магистральных локомотивов приводят к претензиям в адрес РЖД за срыв сроков поставок. Неудивительно, что показатель исследования «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» снизился на 2 пункта.

«Видим постоянные ограничения: то на морские порты Северо-Запада (тормозит Усть-Луга), то на Новороссийск. Выясняли: порт полупустой – вагонов там нет. Мешают пробиться по однопутке брошенные поезда. Застревают в пути. Я молчу уже про движение на Украину и в Словакию, – говорит респондент. – Вынуждены подстраиваться под обстановку, ждать, когда пропустят. В среднем из-за этого мы отправляли в месяц на 100 тыс. т груза меньше, чем могли бы». Говоря о причинах срыва сроков доставки, грузовладельцы снова упоминали про проблемы с подсылкой локомотивных бригад – следствие допущенных ранее переработок. По мнению некоторых респондентов, перевозчик увлекся оптимизацией магистральной тяги (двух- и трехсекционных тепловозов), удлинил плечи обслуживания на ряде направлений, но не учел меняющиеся грузопотоки, особенно на Юге. Отсюда и проблемы, однако перевозчик об этом молчит. *«В РЖД говорят, что магистральных локомотивов достаточно. При этом в декабре данные о потерях РЖД из-за непредоставления магистральной тяги, полученные из ЦФТО, разошлись с данными из Центральной дирекции управления движением. Это очень странно»*, – добавил грузовой отправитель. Он также оценил свои потери из-за задержек в сроках доставки – на уровне \$10 млн в месяц. Дело в том, что из-за опозданий с прибытием суговой партии вагонов под грузовые операции ему приходится переносить аккредитацию и срочно перепосылать флот – а это уже тарифицируется по грузовой ставке фрахта.

Отметим, что критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» упал не столь значительно, всего на 2 пункта. При всех существующих проблемах отправителям все-таки удавалось вывозить грузы (хотя некоторые партии – с задержками). И здесь респонденты почти в один голос выражали свою благодарность в адрес ЦФТО ОАО «РЖД», сотрудники которого шли навстречу и старались разрешить имеющиеся трудности, предложить инструменты ускорения оборота вагонов. Кроме того, многие отправители в 2021 году стали больше учитывать сезонные колебания грузопотоков по сети РЖД. *«Благодаря информационным сервисам видим*

перспективы сгущений грузопотоков и стараемся с дополнительными объемами в этот период на сеть не вылезать», – комментирует один из респондентов.

Впрочем, взаимодействие с РЖД складывается не у всех. Кого-то крайне удручает сама непрозрачность процесса перевозок и то, что в 2021 году из-за неприема груза сетью была недогружена не одна сотня тысяч тонн, в частности, щебня. *«Спрос был, но в II и III квартале не было вагонов – даже по высокой цене. В IV квартале они появились, но к нам не могли прийти в необходимом количестве, – говорит представитель строительного сектора. – Сначала проблему дефицита упорно не признавали в РЖД, пока президент страны не заинтересовался причиной роста цен на стройматериалы по госконтрактам на строительство автодорог. Тогда начали разбираться по цепочке. Стали принимать какие-то меры, поскольку переложить всю вину на операторов не очень-то получилось». Отправителя беспокоит факт необходимости решать производственные вопросы РЖД на самом высоком уровне. «Получается, что у клиентов нет инструментов, чтобы работать непосредственно с перевозчиком, – его просто не слышат и не вникают в суть вопроса», – посетовал он.*

На грузом предприятии в качестве минусов отметили ухудшение взаимодействия РЖД с морскими портами. *«Если принять доводы РЖД, то в этом вроде бы виноваты стивидоры. Однако представители российских морских портов показали другую картину: вагоны на причалы с железных дорог в необходимом количестве не подают», – говорит интервьюируемый. Получается, что ОАО «РЖД» и стивидоры так и не перешли на типовые договоры, утвержденные Минтрансом России для формализации отношений сторон (на этой основе ожидалось улучшение взаимодействия путем усиления взаимной ответственности), но и старые узловые соглашения также в полной мере не работают.*

Что касается планов на 2022 год, то большинство грузовладельцев будут стараться удержаться на достигнутом уровне. Многие могли бы отправлять по сети железных дорог больше, но если есть возможность – переключают определенную долю на автомобильный транспорт. *«Ищем вагоны дешевле, но пока не находим. Будут такие – внесем поправки в логистические планы. Автотранспорт хотя и подорожал, но не так сильно, как РЖД. Там все-таки рынок клиента, а на РЖД условия сейчас диктуем не мы», – резюмировал отправитель.*

ВЫВОДЫ

Общая величина Индекса качества в IV квартале 2021 года по сравнению с аналогичным периодом 2020-го снизилась на 10 баллов (с 68 до 58). В целом в IV квартале сохранилась сформировавшаяся еще в начале текущего года тенденция снижения Индекса качества услуг. Правда, оно было не столь существенным, как в предыдущем квартале, – обобщенный Индекс качества снизился на 1 балл, что говорит об исчерпанности тренда на ухудшение ситуации и, быть может, свидетельствует о начале стабилизации, а затем, возможно, и о предстоящем некотором росте оценок. Тем не менее за все время наблюдений 58 баллов – самое низкое значение Индекса.

По отношению к прошлому году значительно снизились оценки по таким параметрам, как «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов». При этом примечательно уменьшение оценки стоимости услуг компаний-операторов (на 1 балл) при повышении оценки наличия вагонов нужного типа в необходимом количестве (также на 1 балл). Обычно эти показатели изменяются односторонне, а в данном случае – в противофазе.

В IV квартале такой кумулятивный измеритель, как средняя арендная ставка по шести родам подвижного состава (полувагоны, цистерны, крытые, лесные платформы, фитинговые платформы и хопперы-зерновозы), по данным издания «Промышленные грузы», вырос на 7,5%, а ставка аренды полувагона – на 35%.

Возможность сохранения неоправданно высоких, по мнению грузоотправителей, ставок на аренду вагонов связана с тем, что рынок оперирования по-прежнему остается рынком продавца – свои условия диктуют операторы, а не их клиенты, в отличие от рынка автомобильных перевозок, что, естественно, не способствует росту конкурентоспособности железнодорожного транспорта.

Если в прошлые годы грузовладельцы часто отмечали гибкость операторских компаний и возможность договориться с ними на приемлемых условиях, то в настоящее время лейтмотивом становится мнение о недостаточной клиентоориентированности операторов, проявляющейся, в частности, в невыполнении обязательств по долгосрочным контрактам. По мнению грузоотправителей, которые поддерживали стабильными заказами операторов, когда на споте ставки были минимальными, *«это подрывает доверие»*. А ведь, как показывают специальные исследования, от уровня доверия в обществе во многом зависят и эффективность экономического развития, и уровень благосостояния.

Вторым важнейшим параметром, который тянет вниз общий рейтинг, является параметр «наличие вагонов». Особенно остро эта проблема стояла в II и III кварталах, но и в IV квартале, несмотря на некоторое снижение остроты вопроса, этот фактор является важным и весьма болезненным для грузоотправителей.

Впрочем, расчетные показатели профицита постепенно увеличиваются и новые вагоны постепенно выходят на рынок, компенсируя снижение парка.

Так, общий парк вагонов на декабрь 2021 года (по данным ОАО «РЖД») достиг величины 1,24 млн ед., то есть побит рекорд декабря 2014 – января 2015 года (пиковые значения величины парка вагонов РФ за всю историю РФ с 1992 г., достигнутые накануне массового списания вагонов в 2015–2016 гг.). В декабре 2021 года парк грузовых вагонов вырос к декабрю 2020-го на 37,9 тыс. ед., или 3,2%. Рабочий парк грузовых вагонов составил в декабре 2021 года 1033,7 тыс. ед., что на 36,8 тыс. ед., или 3,7%, выше показателя декабря 2020-го.

Еще одним важным показателем, который тянет вниз новый индекс, стала оценка респондентами параметра «стоимость услуг

ОАО «РЖД», которая снизилась на 2 балла по отношению к предыдущему кварталу. Опрос проводился по итогам IV квартала, а именно – в конце данного периода проходила дискуссия о тарифах, по итогам которой стало понятно, что долгосрочное формульное тарифообразование, которое в свое время рынок встретил с одобрением, оказалось нивелированным. Вместо понятной и прозрачной формулы «инфляция минус 0,1%» перевозчик вновь стал добавлять разные дополнительные надбавки. И недовольство респондентов связано в том числе и с более высоким уровнем индексации, чем они предполагали. При этом у них есть и понимание того, что такая индексация связана с общей инфляционной динамикой. *«Мы же все с вами понимаем, что все вокруг дорожает. Это неизбежно»*, – отметил один из респондентов.

Итак, были приняты следующие тарифные решения:

1. Индексация на 2022 год тарифов, сборов и платы за перевозку грузов и услуги инфраструктуры на 5,8%.

2. Дополнительная целевая надбавка на компенсацию расходов на капитальный ремонт инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, которая до сих пор составляла 2%, на 2022 год установлена в размере 3%. (То есть в 2022 г. будет действовать коэффициент 1,03 вместо 1,02.) А затем эта надбавка вновь будет увеличена до 5% на 2023 год и 7% на 2024-й.

3. Продлено действие дополнительной целевой надбавки по компенсации расходов, связанных с корректировкой налогового законодательства РФ, в размере 1,015 на период с 1 января 2022 года по 31 декабря 2025 года включительно.

4. Дополнительно к общей индексации увеличены тарифы в отношении контейнерных перевозок (за исключением изотермических) на 4,75%.

5. Увеличен тариф на перевозку антрацита на 17,3%.

6. Отменены льготные тарифные схемы на порожний пробег определенных моделей инновационных полувагонов и крытых вагонов-хопперов. Для частичной компенсации вместо скидок на порожний пробег полувагонов введены соответственно скидки на груженный пробег инновационных полувагонов и одной модели хоппера для минеральных удобрений в размере 4,05%.

Из пунктов 1 и 2 следует, что общий рост тарифов на 2022 год можно считать равным $1,058 \times 1,0098 = 1,0683684$, или +6,8% (где 1,0098 – это частное от деления 1,03 на 1,02 – увеличение из-за изменения надбавки на капремонт).

Когда упомянутые надбавки только-только появлялись, некоторые эксперты сравнивали это с открытием ящика Пандоры: формально индексация может быть невелика и соответствовать, например, приказам ФАС, но за счет множества отдельных дополнительных надбавок рост тарифа окажется фактически выше, чем собственно индексация. Так и получилось: маленькая надбавка, которая было в 2%, теперь выросла до 3%, а затем поднимется до 5%, а далее – и до 7%. Таким образом, из-за дополнительных надба-

вок сама по себе величина индексации (+6,8%) теперь не характеризует общий уровень повышения тарифов. Он теперь существенно больше, чем собственно индексация.

В целом анализ динамики показателей, формирующих Индекс качества, дает основания сделать вывод о том, что если в течение 2021 года предпринимались серьезные и целенаправленные усилия по возвращению объемов перевозок к докризисному уровню, то в сфере обеспечения качества транспортного обслуживания события развивались, скорее, стихийно. Об этом свидетельствует, в частности, разнонаправленное изменение взаимосвязанных показателей (показатель наличия вагонов улучшился на 1 балл, а полнота удовлетворения спроса ухудшилась на 2 балла).

При этом многие грузоотправители с благодарностью отмечают работу ЦФТО по решению их проблем. Это является зримым результатом последовательной реализации ОАО «РЖД» стратегического направления на повышение клиентоориентированности. В то же время грузовладельцы отмечают необходимость повышения открытости и улучшения информированности. В частности, они хотят заранее знать об уровне предстоящей индексации тарифов, иметь полную информацию об альтернативных вариантах осуществления перевозки, чтобы своевременно подстроиться под складывающуюся на сети ситуацию.

Повышение слаженности взаимодействия всех участников рынка железнодорожных грузовых перевозок и адекватный учет интересов друг друга представляется важным условием для обеспечения качества услуг и эффективности деятельности как транспортных компаний, так и их клиентов.

Подытоживая, отметим, что целый ряд принципиально важных для грузовладельцев критериев (4 из 11) уже классифицируются как «удовлетворительно» (то есть опустились ниже 50 баллов), еще 2 критерия также приближаются к данной границе. Это свидетельствует о том, что общее восприятие клиентами качества услуг железнодорожного транспорта по совокупности показателей находится в пограничном состоянии.

