



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

**IV 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).

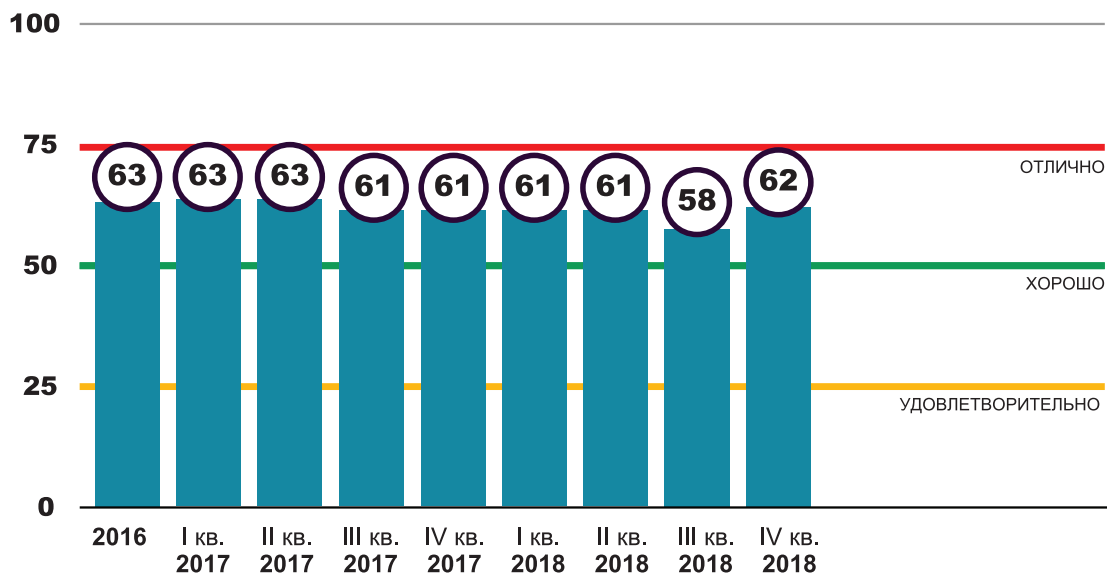
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

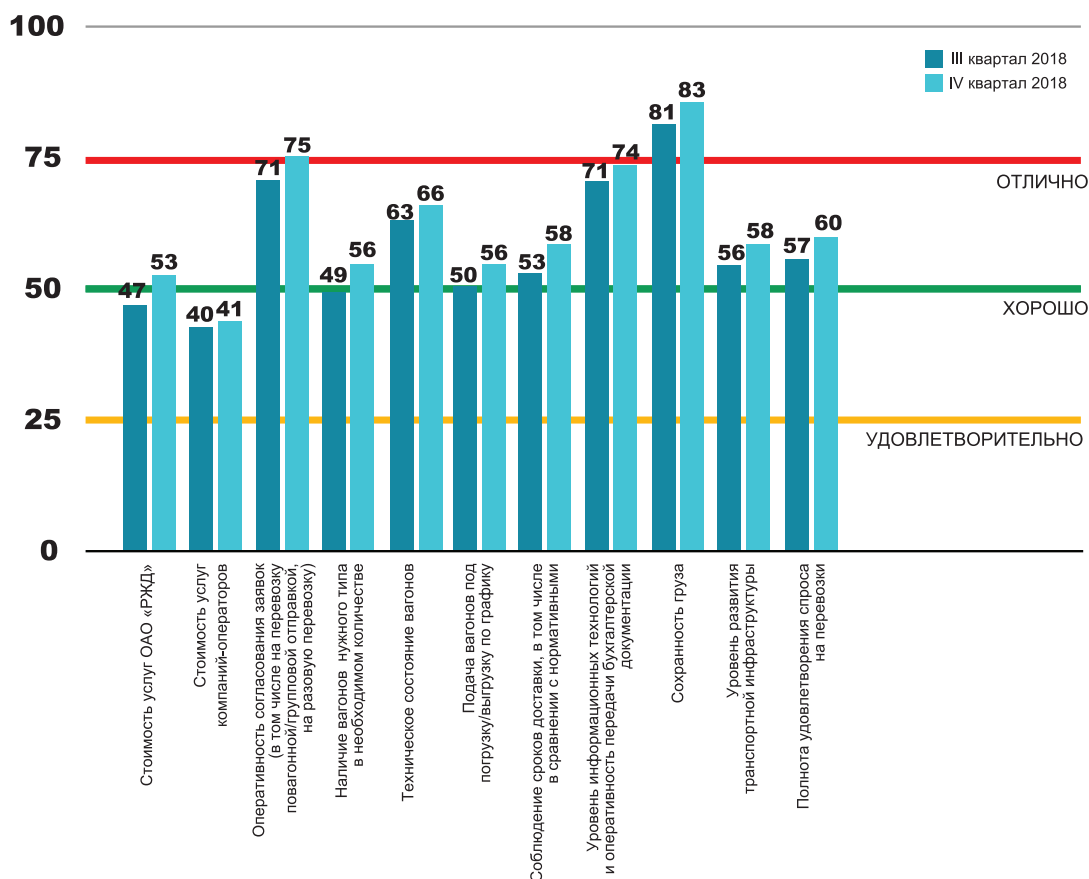
РЕЗЮМЕ

По итогам IV квартала 2018 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 62 балла. По сравнению с III кварталом 2018 года показатель увеличился на 4 пункта, а с IV кварталом 2017 года – на 1 пункт.



АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ИНДЕКСА КАЧЕСТВА В IV КВАРТАЛЕ 2018 Г. ПО СРАВНЕНИЮ С III КВАРТАЛОМ 2018 Г.

В IV квартале 2018 года значение обобщенного Индекса качества прибавило 4 пункта по сравнению с предыдущим периодом.



Отметим, что абсолютно все критерии исследования в итоговых баллах показали положительную динамику. Больше всех (сразу на 7 пунктов) вырос такой показатель, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Чуть менее, на 6 пунктов, увеличились «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику».

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» прибавил 5 пунктов, а «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» – 4 пункта.

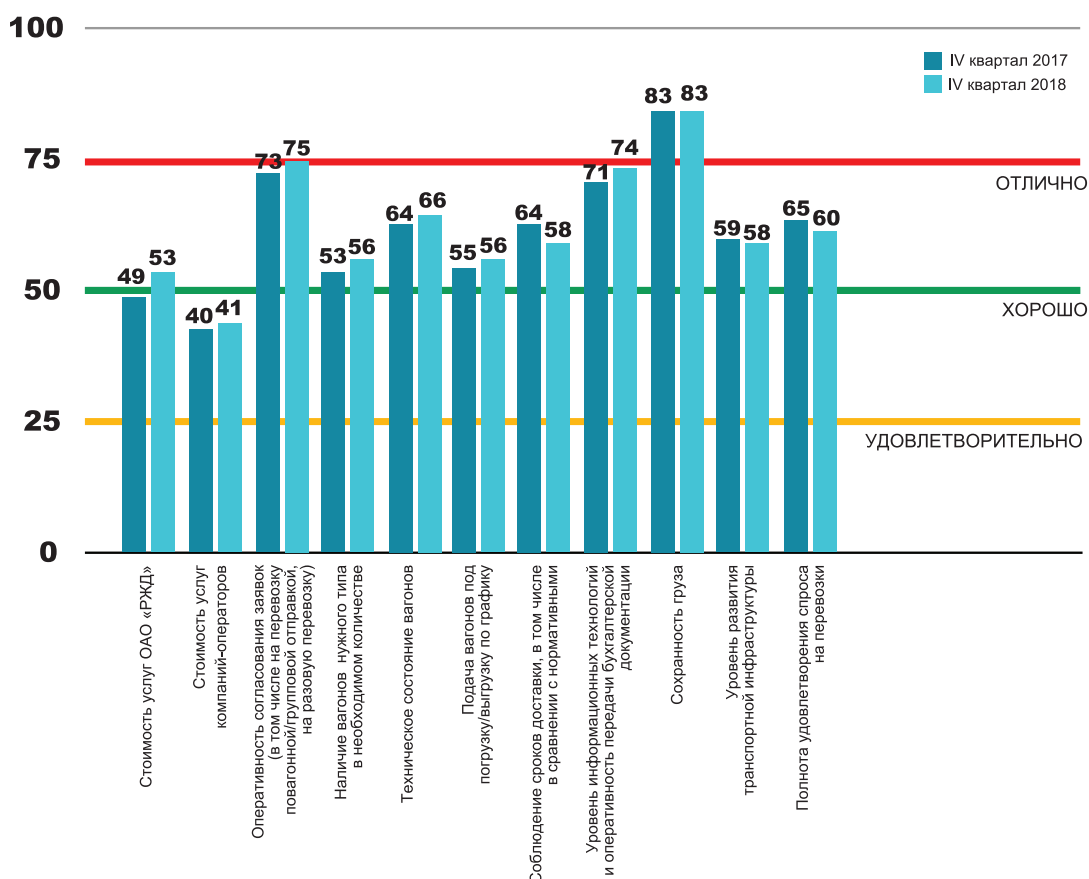
«Техническое состояние вагонов», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» добавили по 3 пункта.

«Сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» выросли на 2 пункта.

Наименьший рост (всего на 1 пункт) продемонстрировал такой показатель, как «стоимость услуг компаний-операторов».

АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ИНДЕКСА КАЧЕСТВА В IV КВАРТАЛЕ 2018 Г. ПО СРАВНЕНИЮ С IV КВАРТАЛОМ 2017 Г.

В IV квартале 2018 года значение обобщенного Индекса качества прибавило 1 пункт по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.



Большинство критериев исследования (7 из 11) выросли в итоговых баллах.

Самая высокая динамика была зафиксирована у показателя «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 4 пункта).

На 3 пункта увеличились значения «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации».

«Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» и «техническое состояние вагонов» подросли на 2 пункта.

По 1 пункту прибавили такие показатели, как «стоимость услуг компаний-операторов» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику».

Критерий «сохранность груза» сохранил свое значение, и только три показателя ушли в минус: «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» (на 6 пунктов), «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (на 5 пунктов) и «уровень развития транспортной инфраструктуры» (на 1 пункт).

АНАЛИЗ ИНТЕРВЬЮ РЕСПОНДЕНТОВ

Прежде всего следует отметить, что несмотря на положительную динамику оценок грузоотправителей по всем критериям исследования проблемы из отрасли никуда не исчезли. Скорее, несколько снялась их острота. Кроме того, не стоит забывать, что сравнение идет на фоне крайне низких оценок предыдущего провального квартала, и если взять за основу, скажем, II квартал 2018 года, то динамика IV квартала окажется уже не столь значительной. Плюс ко всему в ходе личных интервью грузоотправители, даже в случае положительных изменений по тем или иным критериям Индекса качества, гораздо больше внимания уделяли болевым точкам, детально описывая сложности, с которыми им приходилось сталкиваться в процессе организации перевозки своего груза.

Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» несколько отвоевал свои позиции в рассматриваемом квартале и показал свое максимальное значение за 2018 год. В целом тариф перевозчика – один из немногих стабильных факторов на рынке железнодорожных услуг. Однако в целом невысокие оценки респондентов так и продолжают держать этот показатель на втором по непопулярности месте среди остальных критериев Индекса. И этому есть свое объяснение.

Как отмечает часть респондентов, дело даже не в том, что тарифы перевозчика вкупе со ставками операторов образуют огромную транспортную составляющую, а в том, что в целом расходы на транспорт для многих (особенно из сегмента низкодогодных грузов) стали превышать стоимость продукции. Так, один из интервьюеров привел наглядные цифры: отправка одного крытого вагона с глиноземом для металлургического производства сейчас обходится в 170–180 тыс. руб. (на отрезке от станции ЮВЖД до Московской железной дороги), при этом стоимость самой продукции составляет 138 тыс. руб. (вес груза – 69 т в вагоне, по 2 тыс. за тонну). *«Вот что с этим можно сделать? – задает риторический вопрос отправитель. – Мы спасаемся только тем, что некоторые наши грузополучатели соглашаются сами оплачивать доставку, иначе нам не выкрутиться»* *.

Вторая статья расходов во взаимодействии с РЖД – это штрафы. Причем тенденция к росту всевозможных штрафов возникла именно в последние 2 месяца 2018 года. Размер же некоторых штрафных санкций для предприятий (даже небольших, с отправлениями около 500 вагонов в месяц) доходит до полумиллиона. Штрафуют все, кто только может, говорят отправители. Штрафы

со стороны РЖД за занятие путей на станции, штрафы со стороны ФГК, штрафы со стороны «Цифровой логистики» (оператора ЭТП «Грузовые перевозки»). *«Такими темпами сбора денег с производителей предприятия будут просто закрываться, – возмущается респондент. – Миллионами выставляют санкции небольшому предприятию, вынуждают заключать такие договоры, что мы ничего сделать не можем. Например, по факту вагон месяц находится в ремонте, а нам выставляют штраф за месяц простоя. Или наш груз не согласовывают к перевозке другие собственники, приходится работать только через ФГК и «Цифровую логистику», но и там сплошные штрафы, причем не по нашей вине».*

Отметим, что в течение IV квартала ставки компаний-операторов на предоставление универсального подвижного состава были скорректированы и в декабре даже несколько снизились по сравнению с ноябрем, когда рост по полувагонам достиг 60%, однако разница составила не более минус 10%, сообщил один из респондентов. Правда, грузой добавил, что ставки снизились с 55% (по отношению к Прейскуранту № 10-01) до 35–30%. И по отдельным, нетиповым направлениям, в частности, на Горьковской, Московской и Октябрьской дорогах можно было согласовать и ниже.

Указанные факторы и обусловили некоторый рост оценок респондентов, хоть и не намного. Тем не менее в IV квартале показатель «стоимость услуг компаний-операторов» наконец перешагнул значение в 40 баллов, сохранявшееся на протяжении 5 кварталов подряд.

Примечательно, что ставки операторов начали снижаться только в декабре, когда стало более чем очевидно, что погрузка стройгрузов сокращается уже в течение 5 месяцев. Впрочем, многие отправители не спешат радоваться, отмечая, что это снижение все равно нерыночное, то есть существенно не влияет на маржинальность торговли щебнем. *«Транспортная составляющая должна быть меньше. Баланса все равно нет, белорусский щебень выигрывает, – сетует представитель строительной отрасли. – Когда ставки росли, нам операторы говорили: рынок высокий, спрос на вагоны высокий, пик сезона, поэтому мы и поднимаем с 20–25% до 55%. Сегодня, если бы цена откатилась обратно на 25%, может, было бы и ничего, но откат не происходит полностью, все равно остается +30–35%».*

«Сейчас вагоны в аренду под щебень дают по 2200–2400 руб./сут. в среднем, по отношению к Прейскуранту № 10-01 это +50–60%. Самые высокие – на коротких плечах, а самое дешевое направление – Запсиб», – сообщил грузой отправитель. Казалось бы, что зимой ставки операторов на транспортировку щебня должны были снизиться. Но этого не произошло. Грузовладельцы надеются, что вагоны в зимний период будут немного высвобождаться из-под угля и щебень все-таки поедет, но это, в свою очередь, означает, что и собственники парка тут же поднимут ставки.

При этом, по наблюдениям респондентов, универсальные вагоны в наличии есть, так как собственники стали сами звонить клиентам. *«Модум-транс» даже новые вагоны предлагает, которые еще никто не использовал, но я, перед тем как брать, буду ставку сбивать, добиваться лучших условий, хочу +40%. Они пока предлагают +50% – и это только грузоотправителям, а трейдерам и того выше – по*

+60–65%», – рассказывает представитель реального сектора экономики.

Впрочем, негативная динамика наблюдается и по другим сегментам. Возьмем, к примеру, лесной. В частности, компания «Транс-Лес» на платформы-лесовозы закладывала в IV квартале ставку на уровне 2200 руб./сут., хотя еще в предыдущем периоде она составляла 2 тыс. руб. Выглядит это как монополизация рынка, уверены отправители. При этом на лесном рынке постепенно появляются новые специализированные вагоны, парк обновляется, однако пока это никак не влияет на ставки операторов. Поэтому их снижения ожидают только в 2019 году.

А вот в строительном сегменте, напротив, уже приготовились к следующему витку расценок на вагоны после января. *«Угольщики ставки растут, при этом они готовы платить. Но мы-то другое дело, у нас другой товар, – вздыхает отправитель. – Пока не начнется снижение в сегменте угля, улучшения у щебеночников не будет. Все это исключает равнодоступность к железным дорогам».* По его мнению, сегодня вопрос вагонной составляющей отган на откуп операторам, в то время как и государству также не помешало бы вмешаться в этот вопрос. *«Регуляторы говорят, что ипотека стала дороже на 1,5%. А что ипотека, когда вагонная составляющая для щебня выросла в 2 раза, с 25 до 50 тыс. на вагон. Это не 1–2%, это в разы рост. Кто-то должен сказать, что происходит нечто ненормальное. Бензин, например, дорожает на 10% – и все уже на ушах стоят, ипотека на 1,5% выросла – тоже все на ушах, а когда вагонная составляющая в 2 раза растет, то это никого не волнует».*

Сезонный спад несколько нивелировал дефицит подвижного состава, а заодно и повысил (причем сразу на 7 пунктов) итоговый балл по критерию «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве». Универсальный парк постепенно появляется, и это сразу заметно по неожиданным звонкам клиентам от крупных собственников. *«Даже обещают, что не будут выставять штрафы за простои, так как со многими своими клиентами ранее уже умудрились из-за этого поссориться, – говорит отправитель. – При этом ФГК продолжает предоставлять вагон только тем, кому дала и ранее».*

Отметим, что подход к работе ФГК вызывает у ряда грузовладельцев негативную реакцию, особенно у представителей строительного сегмента. *«Вот упала погрузка в Карелии на 25 тыс. вагонов, из них 24 тыс. вагонов – это парк ФГК, – замечает отправитель. – Нам говорят: работайте с операторами. А какой смысл, если мы их привлекаем, а у нас их отбирают?»*

По мнению респондента, именно государство должно дать команду: вагоны не должны ходить порожними. *«А их с нашей дороги каждый месяц уходит 50 тыс. Почему на протяжении последних 2 лет ФГК порожняком уходит с ОЖД? – возмущается грузовладелец. – В ФГК говорят, что мы не входим в зону их интересов и у них другие приоритеты».* Он также напомнил, что когда, например, только создавалась ПГК, ее руководство проводило взвешенную политику, считая, что грузить необходимо все, и тем же угольщикам предъявлять на это было нечего. *«А сейчас уголь практически зафрахтовал весь парк полувагонов под себя – и никто ничего сделать не может. В Карелии*

в 2018 году закрылось три предприятия, до этого еще пять. Сейчас три карьера находятся также на грани закрытия. При этом ФГК – лучшая компания по доходам».

С учетом напряженности в вопросе подгачи подвижного состава под погрузку некоторые предприятия продолжают потихоньку закупать вагоны. *«В итоге свою потребность в погрузочных ресурсах мы удовлетворили процентов на 80, правда, с учетом того, что приобрели собственный парк в количестве 200 полувагонов. Это хоть и немного, но работу облегчает»,* – рассказал грузовладелец.

Кстати, в лесном секторе также начали подумывать о приобретении своих платформ, даже несмотря на то, что в IV квартале свободного подвижного состава стало больше. *«На споте предлагают даже щеповозы, – отметил отправитель. – Год назад, например, этого и в помине не было».* Однако в целом спрос на подвижной состав для перевозки лесных грузов пока выше, чем предложение, что обуславливает высокий уровень ставок и нехватку вагонов. Крупные компании выкручиваются собственными вагонами, а вот другие обеспечены подвижным составом в лучшем случае на 80%, а обычно – на 60%. *«При желании можно, конечно, закупить новый парк. Но, например, щеповозы Тихвинского завода стоят космических денег – 6,5 млн руб. (платформы – около 3 млн). Чтобы окупить такой щеповоз, нужна ставка 4 тыс. руб./сут., а практически же она сейчас 1700–2100 руб.»*, – говорит респондент.

Заметим, что лесные грузы относятся к первому тарифному классу, то есть тенденция закупки собственных вагонов не операторскими, а производственными компаниями (теперь вслед за грузовладельцами третьего и второго тарифных классов) переместилась и в сегмент недорогих грузов. В целом это свидетельствует о том, что ставки неадекватны реальности, так как не позволяют сохранять приемлемую маржинальность от основной деятельности предприятий. И грузовладельцы становятся собственниками парка отнюдь не из желания заняться операторским бизнесом, а чтобы банально уйти от навязывания неподъемных цен.

Ввиду вышеперечисленных сложностей отправителей полнота удовлетворения их спроса на перевозки продемонстрировала скромный результат. И хотя общий показатель вырос на 3 пункта по сравнению с предыдущим периодом, это произошло на фоне существенного падения показателя в III квартале. В целом же он продемонстрировал одно из своих самых низких значений за 2016–2018 гг. Респонденты с сожалением констатируют, что в последнее время абсолютно исчезло понятие «клиентоориентированность», руководители на местах очень слабо решают возникающие у клиента проблемы, все больше отнекиваются, отворачиваются, просят не выставлять претензии, при этом сами ничего делать не хотят. *«По-прежнему нет ориентированности на клиентов, как бы ОАО «РЖД» ни пыталось поменяться в этом плане, – говорит представитель горнодобывающего предприятия. – А с учетом того, что сегодня по всей сети дефицит пропускной способности, мне кажется, они уже и забросили эту идею, понимая, что грузов и так хватает».*

Подобный подход к ведению бизнеса сейчас уже практически себя изжил, в основном компании приспосабливаются к рынку, стараются подстроиться под своего клиента, чего нельзя сказать про РЖД. Да и приоритеты холдинг расставляет зачастую без учета интересов грузоотправителей. *«ОЖД стала полностью выгрузочной дорогой, то есть поддерживается экспорт и транзит, а местная работа, погрузка не интересны совсем»,* – вздыхает респондент.

Затруднена и обратная связь с перевозчиком. Если отправитель вдруг сталкивается с какими-то проблемами, то достучаться/дозвониться до кого-то очень тяжело. Если выходной, то просят ждать до понедельника. Бывает, что процесс поиска решений затягивается на несколько дней. Да и не всем отправителям теперь понятно, к кому обращаться в принципе. Раньше со всеми сложностями грузовладельцы шли к начальнику станции. *«Теперь он тоже, конечно, должен помогать клиентам, но при этом формально за клиентоориентированность отвечает ЦФТО, то есть другая структура, – рассуждает респондент, – которая также не всегда может повлиять на текущую обстановку. Причем фактически все происходящие процессы на сети после разделения ответственности между различными дирекциями теперь, по сути, скрыты от клиентов. Мы видим агента ТЦФТО, но не обращаемся напрямую к тем лицам, от которых зависит решение вопроса. И такая система не позволяет понять, по какой причине данный вопрос не решается. Получается, что обещания развивать одно окно для клиента не реализуются на практике. Наоборот, РЖД все больше закрываются от него».*

При этом отправители согласны, что экономике страны в целом, как и железной дороге в частности, необходим прорыв. В противном случае груз так и будет активно уходить со стальных магистралей. *«Невзирая на всякие препоны и шлакбаумы, которые выставляет нам государство, и пожелания этого монополиста, мы понимаем, что государство по-своему право и такие монополии, как РЖД, обязаны жить, иначе и мы, в свою очередь, не сможем решать очень много производственных задач. Но одного понимания, конечно, мало...»* – резюмировал респондент.

ВЫВОДЫ

В IV квартале 2018 года произошел существенный рост Индекса качества – на 4 пункта, что сопоставимо с периодами роста в 2012–2013 гг. Причем в обоих случаях основным фактором роста стал эффект низкой базы: в 2012 году Индекс стартовал с чрезвычайно низкой отметки в районе 50 баллов, в III квартале 2018 года он составлял 58 баллов, чего не было с весны 2012-го. Кстати, несмотря на разницу более чем в 6 лет, причины низких оценок весьма сходны: несбалансированность ресурсов железнодорожного транспорта, хотя и с разными знаками (тогда сложности создавал профицит грузовых вагонов, сейчас – дефицит). По-прежнему ощущается нехватка резервов локомотивной тяги и ресурса инфраструктуры.

Рост итогового показателя за рассматриваемый период вряд ли можно объяснить сезонными факторами, ведь в предыдущие годы никаких улучшений в IV квартале не происходило. При этом он зна-

чителен не только на фоне произошедшего в предшествующем квартале резкого ухудшения оценок. Индекс качества в IV квартале 2018 года выше, чем был в IV квартале и 2017-го, и 2016-го.

Кроме того, переломлен длительный негативный тренд: последнее предшествующее улучшение Индекса качества произошло в I квартале 2017 года – и с тех пор он или оставался неизменным, или снижался.

Отметим, что увеличение оценок респондентов произошло на фоне довольно значительных объемов перевозок в октябре – декабре, превышающих среднемесячный уровень 2018 года. Это дает основания надеяться, что улучшения носят системный характер и есть повод рассчитывать на положительную динамику в I–II кварталах 2019 года. В пользу этого свидетельствует и тот факт, что улучшения произошли сразу по всем показателям, а самый интенсивный рост отмечен по традиционно проблемным критериям, таким как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 7 пунктов), «подача вагонов по графику» (на 6 пунктов), «соблюдение сроков доставки» (на 5 пунктов), «стоимость услуг ОАО «РЖД» (на 6 пунктов).

Среди составляющих успеха можно выделить:

- возвращение к максимальному за последние 3 года уровню оценок стоимости услуг ОАО «РЖД» и оперативности согласования заявок;

- достижение за это период абсолютного максимума оценок технического состояния вагонов и уровня развития информационных технологий. Последнее можно расценивать как позитивную оценку грузоотправителями усилий ОАО «РЖД» по реализации концепции «Цифровая железная дорога».

Некоторое смягчение дефицита вагонов привело к существенному улучшению показателя «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», однако этот показатель остается на кардинально более низком уровне, чем в период профицита вагонного парка, являющегося необходимым условием клиентского выбора и существования рыночной конкуренции.

Любопытно, что рост стоимости услуг компаний-операторов, ставший следствием возникновения дефицита парка в результате регуляторных решений, многими грузоотправителями фактически воспринимается как своеобразный провал рынка (хотя они и не употребляют этот термин) и вызывает патерналистские настроения, желание, чтобы государство вмешалось в этот вопрос, дало команду, что «вагоны не должны ходить порожними». Очевидно, что какое-либо административное вмешательство способно лишь ухудшить ситуацию. А вот станет ли эффективной такая экономическая мера, как повышающий коэффициент к тарифам на порожний пробег полувагонов, должны показать результаты ближайших кварталов.

Интересно, что в IV квартале 2018 года, судя по комментариям опрошенных, на первый план вышли две проблемы, которые потес-

нили традиционные вопросы (о тарифах РЖД, ставках операторов и дефиците вагонов).

Это, во-первых, проблема выполнения сроков доставки и, во-вторых, дефицит локомотивной тяги – как магистральной, так и маневровой.

Заметим, что проблема сроков доставки в последние 2 года очень актуальна – несмотря на то, что формально этот показатель улучшался. Так, согласно данным ОАО «РЖД», по итогам 2018 года надежность доставки составила 96,7% (с ростом на 0,1 п. п. к 2017 г.).

Вместе с тем именно в последние 2 года как никогда сильно расхождение между отчетностью РЖД и субъективными ощущениями грузоотправителей. Ранее уже отмечалось, что это связано с тем, что при заключении «добровольных» договоров на увеличение сроков доставки формально увеличивается срок доставки. Но грузоотправитель судит по фактическим задержкам прибытия груза, а не по официальной отчетности РЖД.

О дефиците магистральных локомотивов респонденты активно говорят в последние 2–3 года. И отчет за IV квартал 2018 года не стал исключением. Однако в комментариях грузовладельцев в течение года, помимо проблемы дефицита магистральных (поездных) локомотивов, все активнее звучит проблема дефицита маневровой тяги, работающей на путях необщего пользования.

По различным данным, уровень ее износа превышает 80–90%, а у более 80% маневровых локомотивов истек срок службы. С учетом того, что с 2021 года начнется процесс массового списания тягового подвижного состава, эксплуатируемого на железнодорожных путях необщего пользования, в 2017 и 2018 гг. крупные российские промышленные ассоциации выступали с обращением к регуляторам, в котором содержалась просьба об исключении распространения действия технического регламента Таможенного союза на локомотивы, которые обращаются на путях необщего пользования. Проблема усугубляется тем, что согласно Стратегии развития железнодорожного транспорта в РФ до 2030 года общая потребность предприятий промышленного железнодорожного транспорта в подвижном составе будет только возрастать.

В целом содержательные оценки ситуации грузоотправителями по каждому из критериев свидетельствуют, что достигнутое улучшение Индекса качества требует упрочения: обоснованных нареканий немало по большинству параметров качества. Многие грузоотправители готовы увеличивать объемы предъявления продукции к перевозке, но для этого необходимо как развитие инфраструктурно-тягового обеспечения, так и улучшение обеспечения погрузочными ресурсами, повышение гибкости и надежности транспортного обслуживания.