



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

**I квартал
2020**

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.

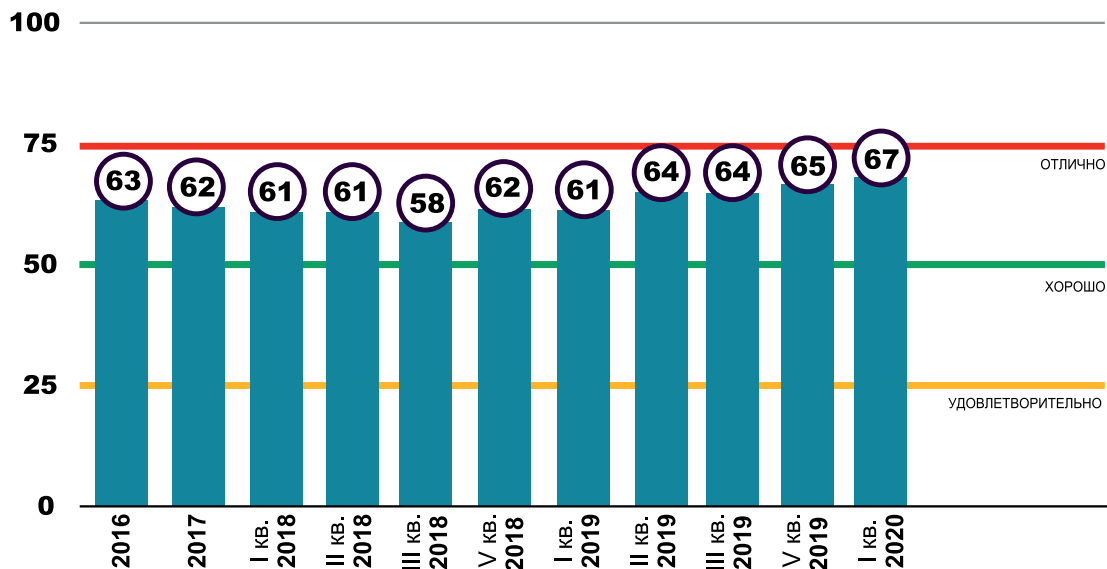
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

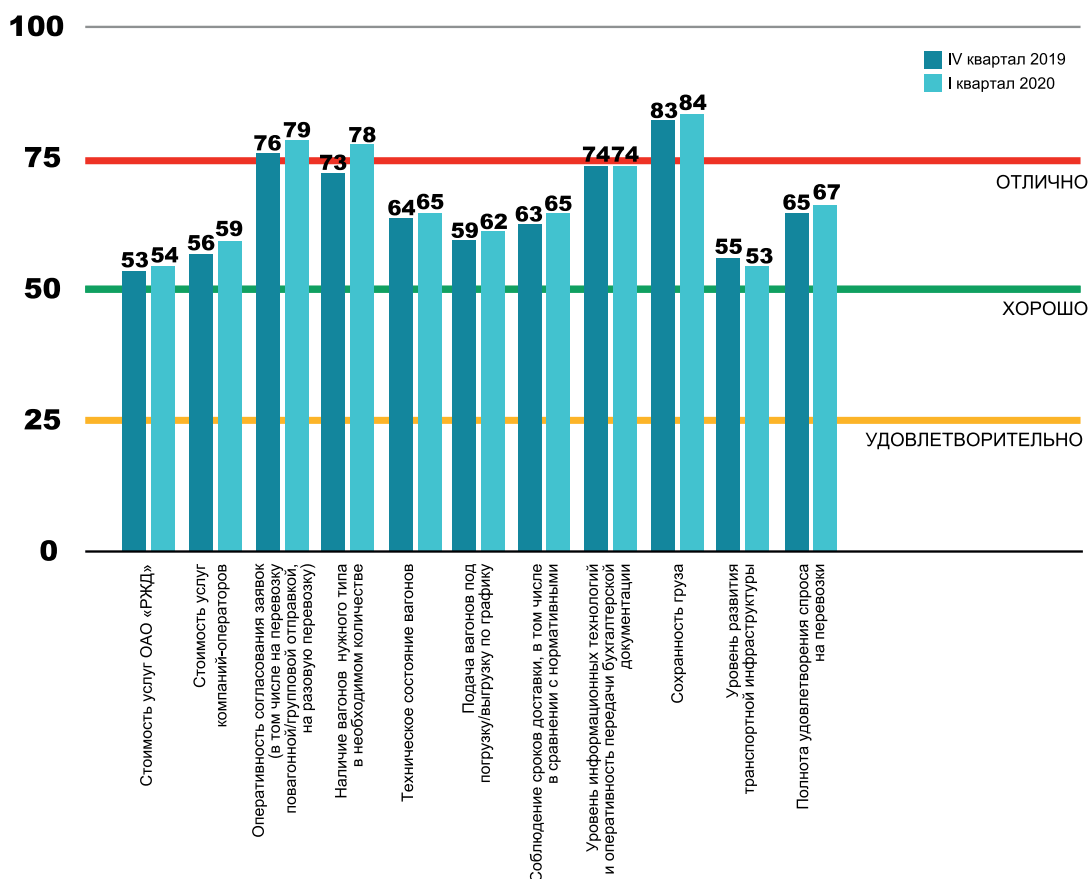
РЕЗЮМЕ

По итогам I квартала 2020 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 67 баллов. По сравнению с IV кварталом 2019 года показатель увеличился на 2 пункта.



Анализ структуры Индекса качества в I квартале 2020 г. по сравнению с IV кварталом 2019 г.

В I квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 2 пункта.



Что примечательно, большинство критериев (девять) выросли в итоговых баллах. Больше всего увеличился такой ключевой для грузоотправителей показатель, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», – сразу на 5 пунктов.

«Стоимость услуг компаний-операторов», «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» прибавили по 3 пункта каждый.

«Соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» подросли не столь заметно, всего на 2 пункта.

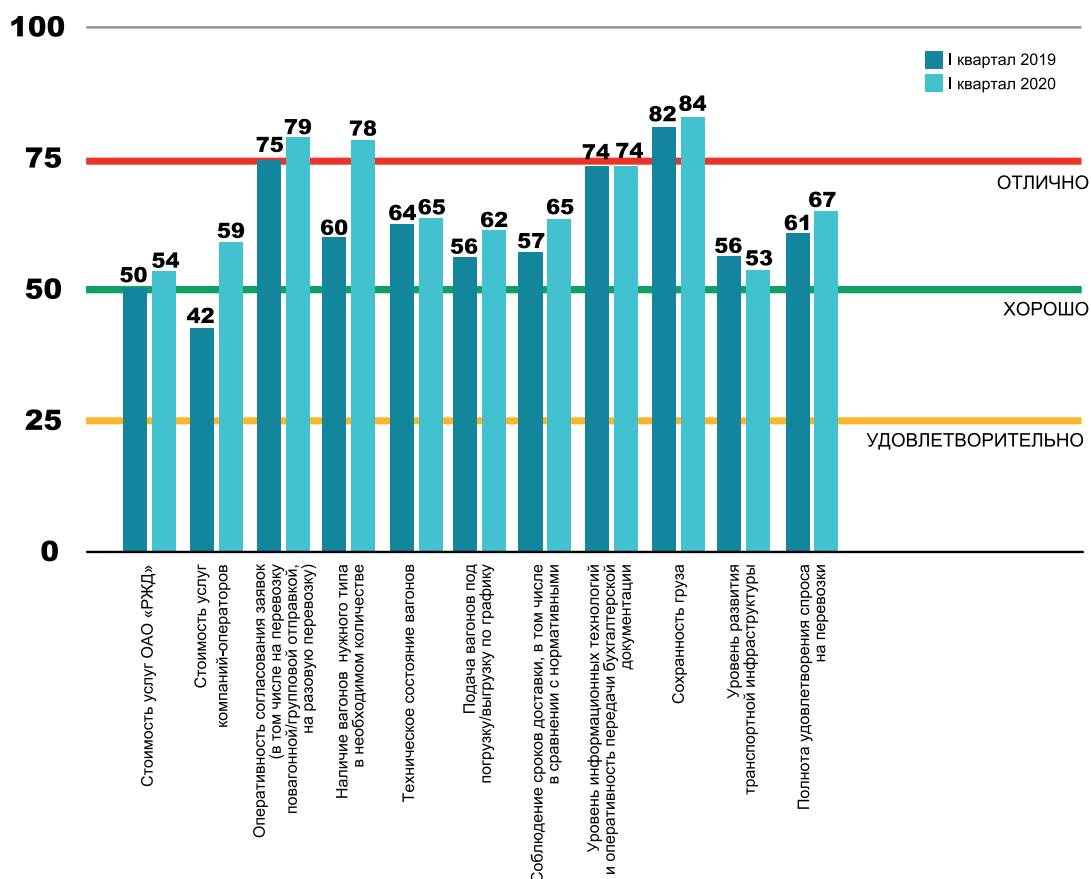
Еще меньше, на 1 пункт, увеличились «стоимость услуг ОАО «РЖД», «техническое состояние вагонов» и «сохранность груза».

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

Единственным критерием исследования, который в глазах респондентов несколько ухудшил свои позиции, оказался «уровень развития транспортной инфраструктуры», он сократился на 2 пункта.

Анализ структуры Индекса качества в I квартале 2020 г. по сравнению с I кварталом 2019 г.

По сравнению с I кварталом 2019 года значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 6 пунктов.



Девять из 11 критериев исследования также показали положительную динамику, причем гораздо более красноречивую, чем в случае сравнения квартал к кварталу.

Рекордсменом здесь стал показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», который прибавил беспрецедентное количество баллов – 18. В топ-3 логично вошли и «стоимость услуг компаний-операторов» – +17 пунктов, и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – +8.

Несколько менее заметно, однако все равно значительно, подросли «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» – на 6 пунктов каждый.

«Стоимость услуг ОАО «РЖД» и «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» увеличились на 4 пункта, «сохранность груза» и «техническое состояние вагонов» – на 2 и 1 пункт соответственно.

Критерий «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» уже почти традиционно сохранил свое значение, а «уровень развития транспортной инфраструктуры», как и по сравнению с IV кварталом 2019 года, напротив, сократился – на 3 пункта.

Анализ интервью респондентов

Грузовая работа в I квартале текущего года значительно отличалась от всех предыдущих периодов, в первую очередь сказалось общее замедление экономики, негативная рыночная конъюнктура и обусловленное этими факторами сокращение погрузки по сети РЖД. Кроме того, на все внутрисетевые сложности наложилось ограничение, связанные с мерами борьбы по распространению коронавируса. Снижение грузонапряженности на ряде маршрутов привело к высвобождению парка и, соответственно, его ценовой доступности. Заявки в большинстве своем согласовывались быстро, а грузы, с учетом высвободившихся пропускных мощностей, доставлялись более-менее в срок. Все указанные позитивные явления, конечно же, нашли отражения в оценках грузоотправителей. Однако, даже несмотря на общий, практически беспрецедентный рост показателя Индекса качества, картина в целом не является радужной, поскольку качественный рост большинства критериев является отнюдь не результатом эффективной работы тех же российских железных дорог или операторов, а, скорее, следствием отсутствия их активной деятельности на фоне общей стагнации отрасли.

Традиционно в I квартале многие грузовладельцы снижают свою оценку по такому показателю, как «стоимость услуг ОАО «РЖД», так как ежегодно в этот период как бы заново испытывают влияние роста индексации. Однако рассматриваемый период стал здесь исключением, поскольку оценка, напротив, выросла на 1 пункт (с 53 до 54 баллов). Свое недовольство неопределенностью респонденты выразили еще в IV квартале прошлого года, тогда данный показатель уменьшился на 1 пункт.

Напомним, что своевременное информирование клиентов РЖД об индексации опять опоздало. В конце 2019 года все уже знали, что решение принято, однако официально участников рынка никто не уведомил, что отчасти и обусловило указанное снижение итогового балла по критерию «стоимость услуг ОАО «РЖД».

Однако и сегодня мало кто из грузовладельцев точно знает структуру тарифа, сколько занимает в нем тяга, а сколько – все остальное.

*«Мы не понимаем концепцию нового тарифообразования, все заявления о ней, которые мы слышим от главы холдинга, – это общие слова, конкретики нет, – говорит представитель лесного сектора. – Эта неопределенность, за исключением того, что все будет дороже, негативно влияет на рынок» **. По его мнению, РЖД следует открыть рынку свои внутренние затраты по содержанию локомотивов, инфраструктуры, грузие издержки. *«Эксперты часто говорят публично, что, к примеру, затраты на ремонт путей закладывались в тариф в Прейскуранте № 10-01 еще на стадии его формирования, а повышение все идет и идет», – вздыхает респондент.*

Другой отправитель также согласился, что индексация и в целом структура железнодорожного тарифа абсолютно непрозрачны для пользователей, непубличны. *«Мы не понимаем, как формируются эти показатели. Зачем нужны тайны? Чтобы скрывать истину?» – риторически спрашивает отправитель.*

Что же касается ценовой политики компаний-операторов, то здесь оценки респондентов планомерно растут начиная с конца 2018 года. Причем наибольший скачок произошел весной прошлого года (II квартал 2019 г. дал прирост на 7 пунктов). I квартал 2020-го также продемонстрировал рост на 3 пункта. Выше этого показатель был только в самом начале 2016 года, когда на сети фиксировался профицит парка, а значит и по стоимости услуг операторы были дружелюбны к отправителям.

Отметим, что ставки компаний-операторов на самый массовый вид подвижного состава, полувагоны, начали резко проваливаться еще в конце 2019 года. Именно тогда ко всем участникам наконец-то пришло понимание того, что на рынке образовался стабильный профицит полувагонов и он будет сохраняться долго.

«Собственникам парков деваться некуда, они сами отчасти создали эту ситуацию и сколько могли удерживали ставки на максимуме, но те все-таки пошли вниз, – говорит представитель строительного сегмента. – Вот эта цена, которая провалилась (причем в нашем сегменте даже не в IV квартале, а в конце III квартала 2019 г.), держится и сейчас». По информации респондента, в конце III квартала прошлого года ставка на полувагон, например, в Свердловской области была +40% к Прейскуранту № 10-01 и за 4 месяца она снизилась до уровня минус 5%.

Операторам, конечно же, приходится нелегко. Если парк в лизинге, то какие бы прекрасные условия ни предлагал лизингодатель, сегодня лизинговый платеж не отбивается доходами от оперирования. Запросы от производителей продукции, от ее потребителей настолько малы, что операторам приходится либо резко пересогласовывать условия взаимодействия с клиентами, либо отказываться от подвижного состава в пользу более сильных конкурентов. *«Благодаря низкой ставке по щебню, а она действует сейчас практически для всех направлений внутри Свердловской, Приволжской, Куйбышевской дорог, мы вывезли все, что планировали», – отмечает один из респондентов.*

Клиенты довольны такой стабильностью, ведь можно спокойно планировать отгрузки. *«На Урале везде так сейчас. У нас крупное предприятие. Вывозим составами и не видим препятствий»*, – с удовольствием отметил отправитель. *«Операторы проявляют гибкость. Если на маршрутах появляется конкуренция – ставки снижают. Они же видят, что мы активнее ищем вагоны на стороне. Теперь можно договориться»*, – подтверждает грузой.

Однако в сегодняшних непростых экономических реалиях у отправителей появляются опасения, что не работающие с конца марта предприятия (ввиду объявленных мер по борьбе с распространением коронавируса) бросят свои порожние вагоны, откажутся от них – и составы на сети встанут. *«Видим здесь риски того, что это может привести к коллапсу – сначала на выгрузке, а потом и на погрузке. И как это отразится тогда на ставках операторов, уже не знаю»*, – беспокоится респондент.

Критерий «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» также прибавил (2 пункта). Сеть стала свободнее, поэтому грузы доставляются в срок, отмечают отправители. Впрочем, в I квартале совсем без проблем не обошлось. В частности, по информации одного из отправителей, на восточном направлении ЗапСиб постепенно начинает заполняться невостребованными вагонами собственников, которые поступают туда в ожидании погрузки угля и не получают ее. Это мешает остальному движению. *«Конечно, это временная схема, но, тем менее, такие ситуации нежелательны»*, – говорит респондент.

При этом на Восточном полигоне не все зависит от РЖД. Например, в ряде регионов Восточной Сибири, где нет железнодорожной ветки до точки получения груза, приходится перегружать на водный транспорт, или, если это зимний период, везти по замерзшей реке Лене, а потом автотранспортом. *«Зимники уже прекратили работу, так как зима была теплая, а переходный период всегда проблемный»*, – рассказывает грузовладелец. – *«В этом году он наступил раньше, и сразу начались сложности с вывозом продукции, в нашем случае это трубы для нефтепровода «Сила Сибири». Как только Осетровский речной порт начинает немного тормозить, РЖД стараются искусственно поддерживать объемы перевозок по ЖДЯ, хотя до этого порта от завода в Загорске в любом случае ехать не меньше 2 недель»*.

О неприятной истории со сроками доставки рассказал и представитель автопрома. *«Наши автомобили из Санкт-Петербурга в Сочи в I квартале ехали почти 1,5 месяца. Вообще на Северо-Кавказской железной дороге вечно происходят проблемы. Это была разовая поставка, мы уже зарекались на Юг возить»*, – сообщил респондент и добавил, что год-два назад уже была тестовая отправка в южный регион около 4 тыс. автомобилей (примерно 400 вагоноотправок) и случилась аналогичная история со сроками доставки, пришлось платить штрафы клиенту, а с РЖД возмещений так и не получили. *«В результате мы с партнерами сейчас приняли решение больше не работать в этом направлении»*, – продолжил отправитель, – *«потому что и себе (если везем собственным парком), и оператору ухудшаем оборот вагона, который 2 тыс. км едет 2 месяца, и в итоге получается комиссия, сопоставимая с перевозкой Москва – Екатеринбург. А вот на Восточном полигоне вопросов с доставкой не было»*.

Кстати, с учетом текущей эпидемиологической ситуации, а также перевода максимума организаций в формат удаленной работы грузовладельцы оценивали уровень информационных технологий ОАО «РЖД» несколько с другой стороны, да и потребности также немного видоизменились. В этих условиях не все лично опрошенные отправители высоко оценили старания перевозчика, поэтому данный показатель и не продемонстрировал никакой положительной динамики, а просто остался при своих 74 баллах.

Большинство клиентов ждут улучшений в плане IT-технологий, но, по сути, все остается по-старому. А сейчас все столкнулись с ситуацией, когда полный электронный документооборот очень бы пригодился, а его нет, он все равно ведется параллельно с бумажным.

Впрочем, не только РЖД, но и другие предприятия также оказались не готовы к карантину: удаленные рабочие места не всегда есть чем оборудовать, потому что ориентации на удаленную работу заранее не было, объясняют грузовладельцы. Причем плановая трансформация, связанная с расширением применения IT-технологий, также существенно замедлилась. *«Скорее всего, эта отставка объясняется ограничениями из-за угрозы коронавируса и связанным с ним массовым переходом на удаленку, – предполагает респондент. – А между тем IT-технологии требуют постоянного обсуждения между пользователями, то есть нами, и разработчиками».*

В то же время грузовладельцы отмечают определенные инновации в развитии информационных технологий. Другое дело, что зачастую все вводится в такой спешке, что это выглядит, скорее, как объявление войны.

«Объявляют: все с завтрашнего дня только в электронной форме. Внезапно, как хочешь, так и крутись, – приводит пример респондент. – Это неправильно, нужен переходный период. Любая эволюция лучше революции. Необходимо время на предварительное обсуждение с сообществом, на подготовку. За это мы уже не раз снижали оценку по этому критерию. ОАО «РЖД» традиционно забывает, что не живет само по себе, а работает для клиентов».

Впрочем, в I квартале были отмечены и положительные моменты. Так, улучшился порядок подтверждения ставки 0% НДС, процесс идет в электронном виде. Кроме того, как рассказал один из отправителей, операторы сейчас проявляют больше лояльности к клиентам. Например, и ФГК, и ПГК убрали свои штрафы на ЭТП ГП (при перевозках внутри РФ и в сторону российских портов).

Подытоживая, отметим, что настроения грузовладельцев, как и полнота удовлетворения их спроса на перевозку, напрямую зависят от состояния отрасли промышленности, в которой они работают. А сегодня ситуация не везде позитивная. Поэтому критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки», несмотря на все позитивные факторы в виде наличия свободного парка и снижения ставок компаний-операторов, прибавил достаточно скромно – всего на 2 пункта.

Например, не все благополучно в лесной отрасли. *«Объемы падают, – рассказывает респондент. – С поставками леса было скудно и в начале года, что объяснялось отраслевыми нюансами, а сейчас многие ушли на карантин согласно тем*

распоряжениям, которые выдают местные органы власти. Теперь абсолютно непонятно, что будет с кеш-флоу (денежный поток – один из индикаторов деятельности предприятия, по которому можно оценивать его перспективы. – Прим. ред.). Мы его считаем каждый день – как будут расплачиваться контрагенты, как переход на удаленную работу скажется на расчетах, кроме того, что скажется плохо».

В сложном положении оказался и отечественный автопром – объем перевозок сильно сократился. *«Выводы пока делать рано, но то, что происходит, беспокоит. «Автодор», например, перестал оплачивать рабочим простои. «Соллерс», который тоже заточен под импорт деталей, также оказался в зоне риска. Что касается АвтоВАЗа, то им полегче, но все равно его деятельность зависит от длительности ограничений, этот завод тоже нельзя считать локализованным на 100%. Думаю, что у производителей поменяется линейка в сторону более бюджетных автомобилей мини-формата и мода на премиальные автомобили и внедорожники уйдет»,* – предупреждает респондент.

Непросто обстоят дела в нефтяной, металлургической, угольной промышленности, что также не добавляет позитива грузо-владельцам.

ВЫВОДЫ

В I первом квартале 2020 года общая величина Индекса составила 67 баллов (что на 6 баллов выше I квартала 2019 г. и на 2 балла – IV квартала 2019 г.).

Ранее Индекс достигал или превышал данное значение в период с февраля 2014-го по декабрь 2015 года. Затем последовало существенное снижение значений Индекса, и в течение 4 лет (2016–2019 гг.) они не поднимались до данного уровня. После минимума в III квартале 2018 года (58 баллов) последовал постепенный рост, продолжающийся до настоящего времени.

Теоретически в I квартале года значения Индекса должны находиться на достаточно высоком уровне, так как в условиях зимнего снижения деловой активности появляется больше возможностей для качественного обслуживания клиентов. Кроме того, в этих условиях сглаживаются давящие на отрасль в последние годы диспропорции в развитии ее отдельных подсистем. Вместе с тем далеко не каждый I квартал показывал прирост Индекса к уровню, на котором завершился прошлый год, то есть рост Индекса в начале года не является гарантированным.

Очевидно, что, помимо сезонного фактора, положительная динамика Индекса обусловлена также снижением объемов перевозок из-за развития пандемии коронавируса сначала в международной торговле, а затем и внутри нашей страны.

В целом 2020 год для железнодорожников будет сложным. И I квартал уже определил основные тренды. Первый среди них – это сокращение погрузки. Второй – значительные сложности в управлении качеством работы инфраструктуры. Третий – снижение темпов реализации инвестиционных инфраструктурных проектов.

В итоге получается, что по критериям исследования наблюдается положительная динамика – Индекс растет. Однако при оцен-

ке критических точек, таких как качество работы станции отправления и станции назначения, имеется значительное снижение качества.

Количество брошенных поездов в течение I квартала не опускалось ниже отметки 1700 поездов в сутки – это рекордные значения. В то же время локомотивный парк работать стал лучше, доля причин бросания поездов, связанных с некачественной работой локомотивов, значительно снизилась. Даже увеличилась скорость доставки, хотя качество самой инфраструктуры падает. Количество отказов и аварий на ней также имеет положительный тренд к снижению.

Основными драйверами роста (к прошлогоднему уровню) стала динамика следующих показателей: «стоимость услуг ОАО «РЖД» (рост с 50 до 54, +4 балла), «стоимость услуг компаний-операторов» (рост с 42 до 59, +17 баллов), «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (рост с 60 до 78, +18 баллов) и смежный показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки» (с 61 до 67, +6 баллов). Эти же показатели подросли и по отношению к предшествующему кварталу.

Высокая оценка тарифов операторов в этой ситуации вполне объяснима, тенденция II полугодия 2019-го продолжилась и в I квартале 2020 года: ставки аренды практически на все рода подвижного состава (в том числе на самые массовые – полувагоны, крытые вагоны и платформы) снижаются по данным всех источников. Особенно заметно это снижение на рынке аренды полувагонов. Причем эта тенденция не связана с коронавирусом, а началась ранее и в I квартале 2020 года лишь продолжилась.

Связано это с тем, что в рассматриваемом периоде, с одной стороны, наблюдалось снижение объемов погрузки на сети РЖД (по итогам I квартала она уменьшилась на 3,8%, а в среднесуточном исчислении – на 4,8% относительно аналогичного периода предыдущего года). А с другой – увеличение как общего, так и рабочего парка грузовых вагонов. Так, общий парк вырос на 5,2% (1123,4 тыс. ед. в марте 2019 г. против 1182,1 тыс. ед. в марте 2020 г.), а рабочий парк – на 5,7% (968,8 тыс. ед. в марте 2019 г. против 1024,5 тыс. ед. в марте 2020 г.) Таким образом, рост предложения вагонов на рынке на фоне снижения спроса, очевидно, заставил ставки аренды, как и находящиеся в тесной связи с ними ставки предоставления вагонов, ползти вниз.

Любопытно, как грузоотправители оценивают существующие ставки относительно Прейскуранта № 10-01 (это сравнение с гипотетической возможностью перевозки в вагонах инвентарного парка РЖД, если бы она сейчас осуществлялась, довольно часто используется грузоотправителями в качестве условного якоря). В личных интервью респонденты отмечают, в частности, что если в прошлом году ставка на предоставление полувагона, например, в Свердловской области обходилась грузоотправителю выше, чем ставка на гипотетический вагон парка РЖД, то в I кварта-

ле 2020 года она снизилась до уровня ниже преysкурaнтного. Это ситуационно хорошо для грузоотправителей, но, скорее всего, будет вызывать все более нарастающую тревогу у операторов и собственников подвижного состава. Особенно с учетом того, что динамика погрузки сейчас непредсказуема и, судя по всему, то снижение, которое фиксируется в течение I квартала, не будет компенсировано по итогам года.

Отметим, что показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки», выросший на 6 баллов по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, прибавил за счет увеличения предложения вагонов, а отнюдь не за счет развития инфраструктуры. Оценка уровня развития инфраструктуры РЖД продолжает снижаться (с 56 баллов в I квартале 2019 г. до 53 баллов в I квартале 2020 г.).

К сожалению, руководство ОАО «РЖД» в текущих условиях не сможет оперативно решить задачу по устранению дефицита инфраструктурных мощностей. А это, в свою очередь, приведет к еще более серьезному падению объемов при ограничениях инфраструктуры. Инвестиционная программа под угрозой, требуется помощь акционера, менеджмент компании не готов к работе в сложных кризисных условиях.

При этом сами железнодорожники в своей деятельности проявляют чудеса. Это хорошо видно и на Восточном полигоне, где пропускная и провозная способность рядовыми сотрудниками используется выше максимальной, и на подходах к Черноморскому и Балтийскому бассейнам. Именно благодаря им отчасти и был обеспечен такой высокий балл Индекса по итогам I квартала.

Очевидно, что запас прочности у монополии еще есть – и задача руководства сегодня не растратить этот запас вхолостую, а создать условия для роста.