



ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

РЖД ПАРТНЕР

WWW.RZD-PARTNER.RU

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

**III квартал
2022**

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.

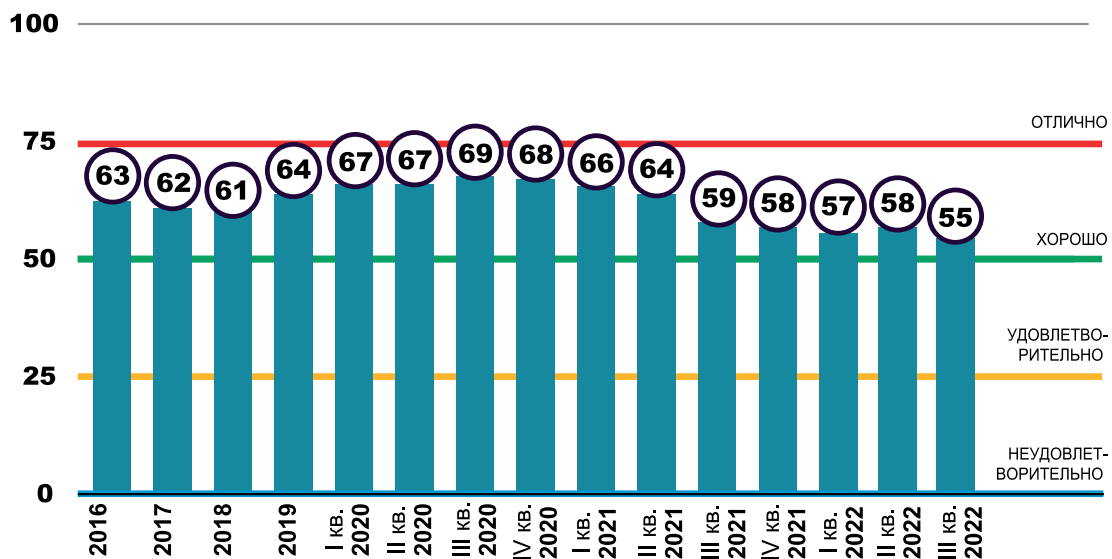
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что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

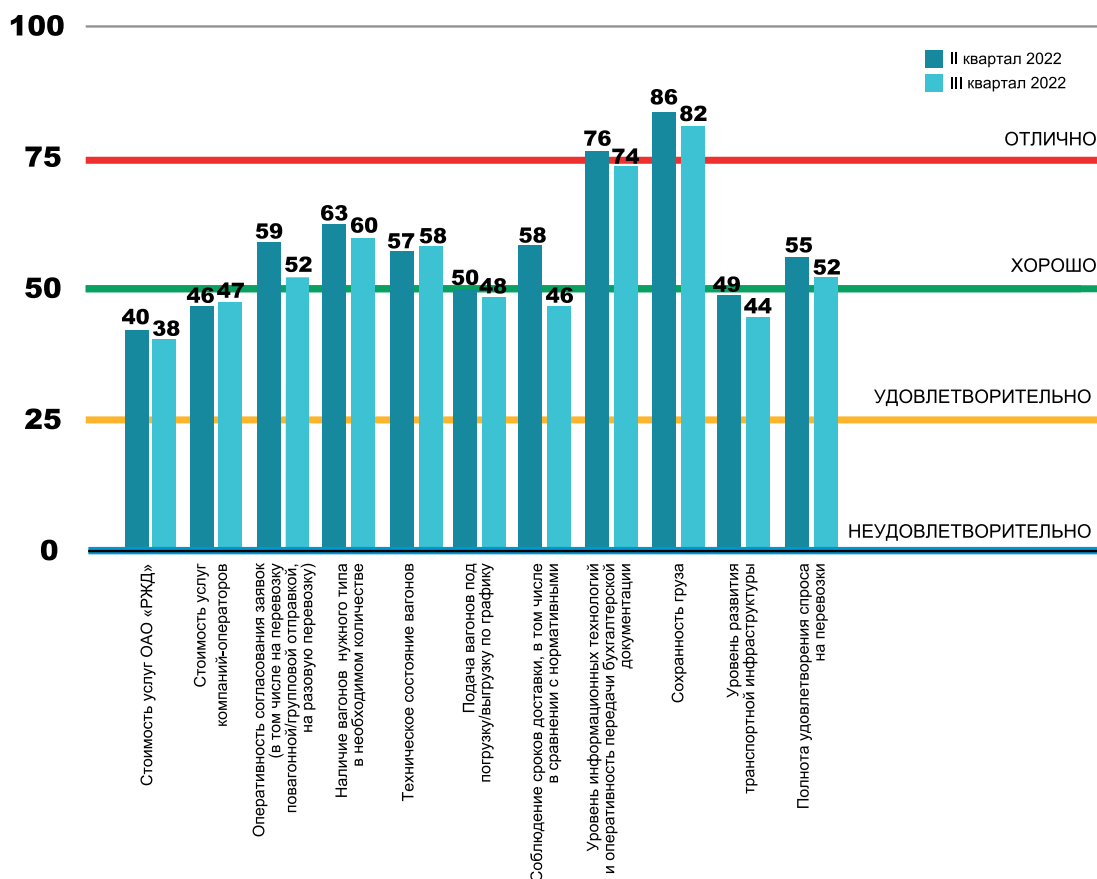
РЕЗЮМЕ

По итогам III квартала 2022 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 55 баллов. По сравнению с II кварталом 2022 года показатель уменьшился на 3 пункта.



Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2022 г. по сравнению с II кварталом 2022 г.

В III квартале 2022 года по сравнению с предыдущим периодом значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 3 пункта.



9 из 11 критериев сократили свое значение. Больше всего, на 12 пунктов, упал такой важный для грузоотправителя показатель, как «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными». При этом «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отровкой, на разовую перевозку)» уменьшился на 7 пунктов, а «уровень развития транспортной инфраструктуры» – на 5. Даже такой стабильный в оценках критерий, как «сохранность груза», потерял 4 пункта.

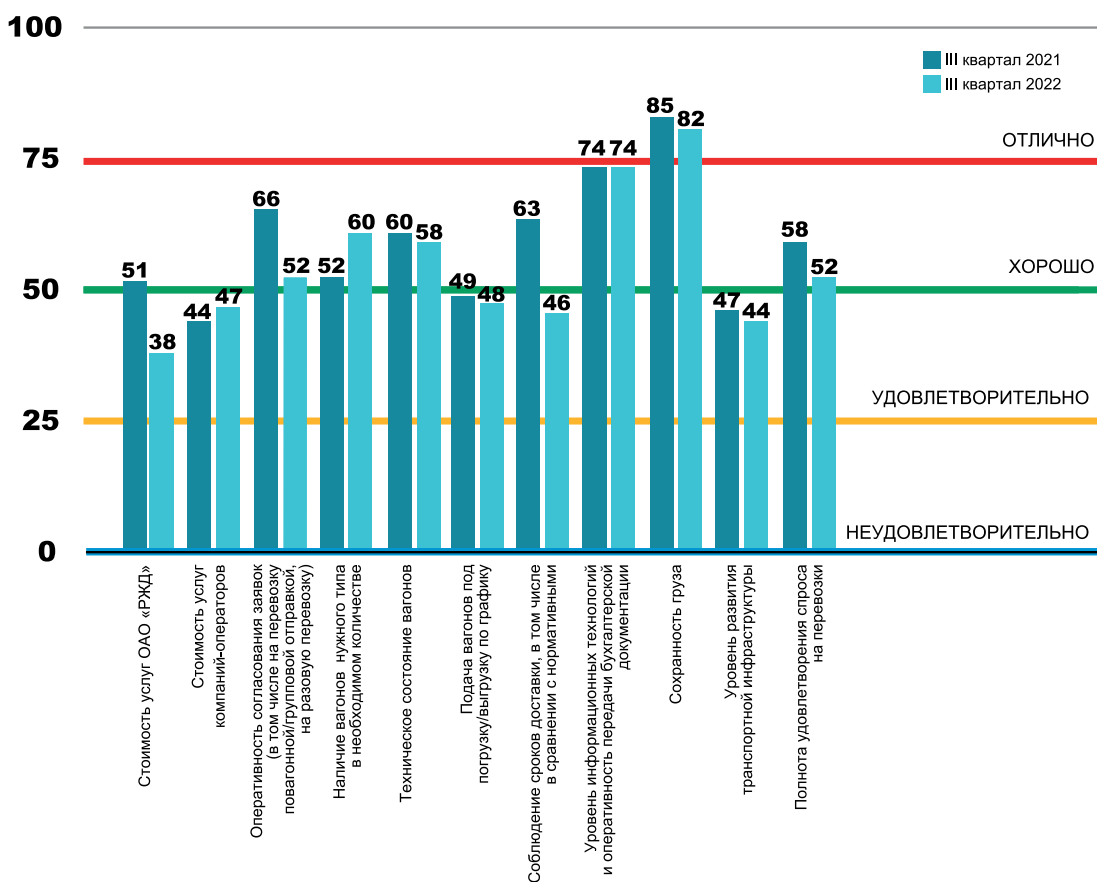
Ухудшил свое значение и показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» – он сократился на 3 пункта, как и критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки».

Показатели «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», «стоимость услуг ОАО «РЖД», «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» потеряли по 2 пункта каждый.

И только два критерия исследования – «стоимость услуг компаний-операторов» и «техническое состояние вагонов» – прибавили по 1 пункту.

Анализ структуры Индекса качества в III квартале 2022 г. по сравнению с III кварталом 2021 г.

По сравнению с III кварталом 2021 года в III квартале 2022-го значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 3 пункта.



Относительно аналогичного периода прошлого года увеличились лишь два критерия исследования – «стоимость услуг компаний-операторов» и «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» (на 3 и 8 пунктов соответственно). Остальные же продемонстрировали отрицательную динамику.

Так, более всего потеряли в баллах «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» (-17), «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправки, на разовую перевозку)» (-14) и «стоимость услуг ОАО «РЖД»» (-13). Критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» также сократился – на 6 пунктов. По 3 пункта по-

теряли «сохранность груза» и «уровень развития транспортной инфраструктуры».

Меньше всех недосчитались «техническое состояние вагонов» и «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» – на 2 и 1 пункт соответственно.

Показателю «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» удалось сохранить свое значение на уровне аналогичного периода прошлого года.

Анализ интервью респондентов

Оценивая уровень тарифов ОАО «РЖД», многие респонденты снизили свои оценки, а некоторые и вовсе поставили 0 баллов. Напомним, общая балльная оценка критерия «стоимость услуг ОАО «РЖД» обрушилась еще по итогам II квартала с 50 до 40 баллов – как реакция на рост тарифа с 1 июня 2022 года.

«В II квартале мы ставили по этому критерию 40 баллов, а сейчас снизим до 20. Причина ясна – абсолютная непредсказуемость ценовой ситуации, – объясняет грузоотправитель. – Повышение тарифов в июне уже сказалось на объемах перевозок самым печальным образом, потому что все, что сравнивалось по цене с автомобильными отправлениями, на них и было немедленно переведено. При этом к концу года мы ждем еще и ежегодной индексации».*

Однако, как полагают многие, еще и до этого будет повышение цен. Но не в виде плоского роста по всем грузам и направлениям, а в форме отмены скидок для некоторых сегментов грузов, избранных направлений или групп участников рынка, предполагают респонденты. *«Собственно, по углю такая история уже заявлена, – говорит представитель лесного сегмента промышленности. – Конечно, перевозчик пытается обосновать беспрецедентный рост тарифов, рассказывая, что все средства уходят на Восточный полигон, что цены на стройку подскочили в 3–4 раза, что они не выполняют инвестпрограмму, что не хватает рабочих, все эти доводы сводятся к тому, что план-задание надо снизить».*

В столь несбалансированных условиях грузовладельцам крайне сложно планировать работу предприятия на перспективу. И если бы вместе с повышением цен хотя бы росло качество услуг, то оно выглядело бы оправданной мерой, но качество, наоборот, снижается, говорят клиенты: работа ведется некачественно, логистика неэффективна, как неэффективны и все движущиеся процессы, которые не позволяют при таких высоких ценах обеспечить нормальные перевозки и получить прибыль.

На рынке операторских услуг также наблюдается волатильность, хотя в целом показатель продемонстрировал положительную динамику. Например, в октябре по ставкам на полувагоны под щебень был зафиксирован прирост к сентябрю. Правда, такая же динамика наблюдалась и ранее, в августе-сентябре. Владельцы строительных грузов удивляются: объемы перевозок щебня падают, а ставки при этом растут. В среднем за месяц в течение

III квартала цены операторов росли на 5%, итого за весь III квартал рост ставок составил 15%, причем по всем направлениям, не только по максимально загруженным. Клиентам приходилось выкручиваться за счет крупных компаний, у которых ставки ниже. Так, с учетом длительного сотрудничества ряду постоянных клиентов компания ПГК дает дисконт. Поэтому при поиске других операторов грузовладельцы ориентируются на эту цену, однако небольшим игрокам сложно выдерживать ценовую конкуренцию с крупной компанией. В последнее время малые операторы все-таки сократили разрыв в ставках по сравнению с крупными – до минимума. Раньше этот ценовой разрыв мог достигать 20–30%, сейчас он на уровне примерно 5%, сообщил один из респондентов. Однако, как опасаются отправители, как только тарифы перевозчика опять будут проиндексированы, то и ставка вырастет (как это произошло в прошлом квартале). Их логика понятна, в ставку входит посыл порожнего вагона к точке погрузки, время использования парка под грузовыми операциями, нахождение в пути следования, тариф за посыл к следующей погрузке. Вдобавок ко всему этому надо плюсовать стоимость содержания вагонов, ремонт и пр.

С наличием необходимого подвижного состава в III квартале также все было не совсем однозначно, не всегда была возможность найти нужный парк по желаемой цене. Поэтому неудивительно, что критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» сократился на 3 пункта.

Супердешевых полувагонов теперь не так много, как было раньше. *«Даже после снижения ставок в мае – июне в среднем отправка в технический рейс полувагона сейчас у нас составляет 140 тыс. руб., а чуть меньше года назад – 60 тыс. руб., что для нас было оптимальным уровнем, – говорит респондент. – Иными словами, все равно показатель в 2–3 раза больше. Понятно, что в этом году он должен быть выше, но не настолько же. Поэтому мы брали меньше вагонов, чем могли бы, и везли другими видами транспорта. Один из карьеров полностью перевели на речные отправки».*

Свою роль играет и региональный аспект. Так, привел пример один из респондентов, в Карелии или на Юге (в Ростове, Шахтах) полувагоны под щебень найти было сложно, а вот, например, в Перми их было более чем достаточно.

Отправители опасаются, что с учетом глинной логистики и увеличения грузооборота отдельных видов подвижного состава будет не хватать, потому что имеющиеся в наличии будут либо постоянно заняты в перевозке, либо находиться в процессе возврата порожняка. (К этому времени добавится время погрузки, стояния-бросания и т. д.)

Критерий «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» по своему падению побил в III квартале антирекорд – минус 12 пунктов. Большинство из опрошенных пожаловались, что в III квартале практически ни один вагон с грузом не пришел получателю вовремя. Груз еле едет, да еще подолгу стоит в брошенных составах.

«Перевозчик подает магистральный локомотив, если только мы сформировали состав стандартной длины. Если не добираем, скажем, три вагона, то состав могут и забрать, но потом он бросается на промежуточной станции и его не торопятся поднимать, поскольку в первую очередь локомотивы подают к составам стандартной длины, – рассказывает представитель металлургического комбината. – В результате мы несем потери, так как груз поступает с просрочкой. На Куйбышевской дороге вагоны простояли, например, 2 месяца. Покупатели отказываются брать запоздало доставленную продукцию. Один раз груз вообще пришлось возвращать. Может, просто не хватает тяги, хотя в ЦФТО уверяют, что локомотивов и локомотивных бригад достаточно. Но от нас грузы не берут. В АС ЭТРАН висит запрет. И мы уже не понимаем, в чем дело».

Приведем еще один пример. *«Весь квартал поезда с нашими грузами стояли по 2–3 недели на Юго-Восточной, Южно-Уральской и Свердловской дорогах, – жалуется респондент. – Но я не могу сказать, что именно эти дороги самые тяжелые в плане бросания. Такая плачевная ситуация складывается по сети в целом, не только на восточном направлении».*

Если анализировать причины задержек, то они выходят разными. Затормозили на Запсибе, например, образуются из-за того, что с Северо-Запада вагоны двинутся на восток, где-то открыли много окон, вспомнив под конец лета про ремонт, на каком-то участке не хватило локомотивов, на грузом – пропускной способности, на третьем оперативная обстановка сложилась так, что проще было поднять грузом брошенный поезд, и т. д. Но результат всегда один: вагон с грузом стоит в брошенных поездах с отцепленным локомотивом и ждет разрешения ситуации. Причем для многих грузовладельцев она становится критической.

Оценивая уровень информационных технологий, а этот критерий рос три квартала подряд и только в рассматриваемом вдруг потерял 2 пункта, многие респонденты отметили одну особенность, ярко проявившуюся именно в III квартале, когда так необходимо оперативно реагировать на изменения условий работы: на станциях осталось очень мало специалистов, которые сами хорошо разбираются в АС ЭТРАН и легко с ней обращаются. Удивительно, когда ее опции им известны в меньшем объеме, чем собственно пользователям. На первоклассных узловых станциях такого не бывает, а вот на малоделятельных станциях третьего класса (особенно если еще и перевозка нетипичная для этой станции) оформление начинает тормозить. Грузовладельцам приходится объяснять сотрудникам РЖД самые элементарные вещи. *«Подсказывали работникам станции по телефону, как оформить ту или иную перевозку, хотя это и сложно, потому что интерфейсы пользователей и специалистов РЖД отличаются, – рассказывает представитель лесной промышленности. – Банальный пример: надо проставить в ЭТРАН признак отправки – групповая, повагонная или маршрутная. Сотрудник начинает искать опции и функции, начинаются вопросы: «а где мне эту галочку поставить?» или «а где мне ее снять?». Вся эта возня сопровождается тем, что они еще и правил перевозок не знают, например, того, что если группа свыше 15 вагонов, то тогда применяется такой алгоритм, а если меньше, то другой. Если однородный груз, то одно правило, если неоднородный – другое».*

Проблема усугубляется еще и тем, что зачастую сотрудникам на станциях трудно или просто невозможно признаться в своей некомпетентности. В случае затруднений они говорят: *«у меня компьютер сломался, жду, пока починят»* или *«жду инструкций»*, а потом, когда клиент начинает выяснять причину задержки, обнаруживается, что сотрудник просто не знал, что ему делать, чтобы оформить перевозку.

По мнению респондентов, причина кроется в текучке кадров из-за низких зарплат – и люди просто не успевают обучаться или понимают, что с них слишком много требуют за небольшую плату. При этом если бы сам по себе интерфейс ЭТРАН был проще и для клиентов, и для работников железных дорог, то новые сотрудники легко бы его осваивали. *«Все сложное надо оставить разработчикам и инженерам. Ведь сейчас фронтенд разработки (внешний вид интерфейсов) ушел далеко вперед, а что там внутри, какие коды прописаны, это клиента уже не должно волновать»*, – отмечает респондент.

С учетом текущей ситуации (СВО, санкции, изменение логистики, экономические сложности и пр.) большинство грузовладельцев лишились твердой почвы под ногами. Экспортные поставки усложнены донельзя, да и внутренние проще не стали. О какой полноте удовлетворения спроса на перевозку может идти речь, если ряд предприятий находится на грани закрытия? В частности, тяжелая ситуация сложилась в лесном секторе Северо-Запада. Крупные производства, сумевшие до начала СВО накопить средства, сейчас держатся за их счет, работают на склад и поставляют товары себе в убыток в период поиска новых рынков сбыта. Но так долго продолжаться не может, потому что любой кеш у предприятия рано или поздно закончится. Если глобальная экономическая ситуация не будет разрешена в ближайшей перспективе, то вскоре начнется череда банкротств – сначала небольших лесопильных компаний, а потом и крупных.

Сжалось все и в сегменте автопрома. Спрос на перевозку может и удовлетворен, но это объясняется лишь крайне низким объемом грузов. *«Если до начала СВО на сети РЖД в месяц отгружалось 1,5–2 тыс. вагонов с автомобилями, произведенными внутри РФ, то сейчас это делает только АвтоВАЗ – около 150 штук»*, – вздыхает респондент.

Кроме того, в связи с изменением логистических потоков грузы резко сместились на восток, что привело к серьезнейшему увеличению стоимости логистики. Переориентация на восток также привела к появлению новых связей и новых партнеров, что, может, и неплохо. Тем не менее многим отправителям в обход Европы сложно строить глобальные цепочки поставки, когда в наличии имеется готовый удобный вариант, но его по разным причинам невозможно использовать. *«Однако нынешний перекося на восток – свершившийся факт. Все наши партнеры уже организовали логистику через дальневосточные порты, для того чтобы получать импортные автомобили из Китая, доставленные морским путем, и потом по сети РЖД развозить по России, – продолжает представитель автопрома. – Наш сегмент также начал активно смотреть в сторону контейнеров, крытых вагонов, освоения азов терминальной деятельности и таможенной работы».*

Однако отправителям крайне сложно наладить свою работу без поддержки со стороны перевозчика, который должен наращивать инфраструктуру, улучшать технологии движения и т. д. Пока же бросания составов с грузами и невозможность доставить продукцию вовремя сводят все усилия грузовладельцев практически на нет. А ведь на железной дороге все участники процесса увязаны в одну цепочку. Работа одних сказывается на результатах работы остальных.

Один из респондентов привел пример: *«У одного из цементных заводов в Западной Сибири большой контракт с РЖД по программе реконструкции Транссиба и БАМа. Они упаковывают продукцию в наши биг-беги. И эти самые наши биг-беги не могут до них доехать из-за проблем на сети. В итоге несколько сотен вагонов стоят в ожидании, когда цемент расфасуют. В III квартале доходило до того, что у завода стояло по 400 вагонов в ожидании расфасовки. И все из-за того, что группа вагонов с упаковкой не доехала до получателя. Дальше встанут строительные работы на Транссибе, ведь все ждут, пока придет цемент. Пока мы с заказчиком договорились, что часть отгрузок переведем на автотранспорт, а повышенная стоимость перевозки будет заложена в цену продукта. Каждый вагон – это 2 фуры, то есть у нас 40 фуры в месяц едут на расстояние более 4 тыс. км только для того, чтобы не срывать производственный цикл в цепочке «производитель упаковки – производитель цемента – строитель Транссиба».*

В биг-бегах перевозят и удобрения, поэтому упаковка следует и на Свердловскую дорогу, в Березники, откуда, уже с удобрениями, на Северо-Кавказскую дорогу, в Ростов и Шахты, а далее все распределяется по сельскохозяйственным предприятиям. *«От того, вовремя ли прибудет удобрение, чтобы сельхозпроизводители успели его также вовремя внести в почву, зависит и начало сельхозработ, и в конце концов урожай», – подытожил респондент.*

В сегменте нерудных строительных материалов ситуация была не самая плачевная и свои потребности отправители худо-бедно закрывали. Другая тема, что перспективы даже на ближайшее время им абсолютно непонятны.

«Вроде строится федеральная трасса М-12 Москва – Казань – Екатеринбург, но никакой информации по планам на 2023 год мы не знаем, соответственно, невозможно ничего планировать, – делится отправитель. – Многие карьеры остановили сейчас развитие, поскольку не понимают, что будет дальше, будет ли введено военное положение, надо ли ввязываться в новые проекты. Попадут ли под мобилизацию сотрудники, или нет. Все очень нервничает и напряжено».

ВЫВОДЫ

Улучшение оценок по большинству нестоимостных критериев качества, достигнутое в II квартале 2022 года, которое могло вызвать надежду на преодоление тенденции снижения Индекса качества за счет адаптации грузоотправителей и транспортных компаний к трансформации логистики перевозок, в рассматриваемый период не получило продолжения. Общая величина Индекса качества в III квартале 2022 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года снизилась на 4 балла (с 59 до 55), а по сравнению с II кварталом 2022-го – на 3 балла (с 58 до 55).

В принципе, подобное снижение Индекса качества в III квартале по отношению к II кварталу – не редкость. Схожая ситуация наблюдалась в 2016, 2017, 2018 и 2021 годах. На III квартал традиционно приходится пик пассажирских перевозок и интенсивный разворот работ по ремонту инфраструктуры, что, естественно, осложняет удовлетворение спроса на грузовые перевозки с высоким качеством. Падение Индекса за рассматриваемый квартал можно было бы назвать традиционным для летне-осеннего периода (ровно на столько же он снизился за аналогичный период прошлого года), если бы не его рекордно низкое значение и специфическая структура динамики его отдельных составляющих.

Текущий год сложный для грузовладельцев и железнодорожников. Жесткая и быстрая смена рынков поставила перед всеми участниками перевозочного процесса неординарные задачи.

Показателями, которые внесли самый большой вклад в снижение Индекса, стали «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)». Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» снизился на 13 баллов (с 51 в III квартале 2021 г. до 38 в III квартале 2022 г.). Это беспрецедентно низкий результат.

В этом году тарифы ОАО «РЖД» повышались уже дважды. С 1 января – на 6,8%, затем с 1 июня – еще на 11% по отношению к уровню января – мая. Таким образом, рост тарифов РЖД к уровню прошлого года составил 18,6%.

Кроме того, уже обсуждается индексация на 2023 год. Там ожидается рост еще примерно на 10%, в том числе 8 п. п. – собственно индексация, однако еще 2 п. п. роста произойдет за счет увеличения надбавки на капитальный ремонт инфраструктуры.

Таким образом, рост за 2 года на 30% – это существенное увеличение транспортных расходов грузовладельцев. Пока это повышение не произошло, но само обсуждение этих цифр влияет на реакцию представителей отрасли и снижает общий показатель оценки.

Еще два фактора, которые повлияли на снижение общего показателя, – это оперативность согласования заявок ГУ-12 и соблюдение сроков доставки.

Оценка оперативности согласования заявок в III квартале 2022-го упала на 14 пунктов (с 66 баллов до 52) по отношению к аналогичному периоду прошлого года и на 7 пунктов по отношению к II кварталу, а оценка показателя «соблюдение сроков доставки» упала на 17 пунктов (с 63 до 46). При этом по отношению к предыдущему кварталу оценка срочности доставки сократилась на 12 пунктов, хотя были периоды (в 2015–2016 и 2020 гг.), когда данный показатель доходил до порога в 70 баллов и даже несколько превышал его.

Ухудшение этих двух показателей можно объяснить сложностями адаптации транспортного рынка к изменению направлений движения грузопотоков, связанных с переориентацией грузов с северо-западного на южное и восточное направления.

Рост грузооборота на фоне снижения погрузки говорит о том, что средняя дальность перевозок выросла (в процессе адаптации к новым условиям), что привело к повышенной загрузке отдельных направлений (восточного и южного, главным образом) и повлияло на соблюдение сроков доставки.

Степень загрузки инфраструктуры по достижении определенного уровня отрицательно сказывается на скоростях доставки и приводит к замедлению оборота вагона (а также негативно влияет и на многие другие параметры перевозки, включая участковую и техническую скорость), в том числе из-за увеличения простоев на технических станциях.

На этом фоне выглядит логично значительное снижение показателя оперативности согласования заявок, а также показателя, характеризующего первопричину данной ситуации, – уровня развития транспортной инфраструктуры (-5 баллов по отношению к предыдущему кварталу). В текущем году в условиях сочетания перераспределения грузопотоков и беспрецедентного роста объемов пассажирских перевозок (пассажирооборот с начала года увеличился на 16,8%) существенно возросла нагрузка на железнодорожную инфраструктуру, особенно на наиболее востребованных направлениях. Восточный полигон, работы по которому отстают от графика на 5 лет, является узким местом. Дополнительная нагрузка в виде новых объемов создала новые барьеры для продвижения грузопотоков. Дефицит инфраструктуры привел к борьбе за возможность пропуска груза по Восточному полигону и обнулил тему предоставления преференций.

Заметим, что на фоне неудовлетворенности работой ОАО «РЖД» растет оценка грузоотправителей в отношении ценовой политики операторов подвижного состава. То есть даже в кризисных условиях государственно-монопольный сектор и сектор, где работают частные компании в условиях конкуренции, оцениваются пользователями совершенно по-разному.

Это позволяет понять, какие институциональные особенности (форма собственности, степень конкуренции и т. д.) приводят к положительным результатам, а какие – к отрицательным. При-

чем не только в спокойных, но и в экстремальных условиях. В целом проблему можно разложить на две части. Санкции, изменение хозяйственных связей, прежде всего внешнеэкономических, конечно же, меняют структуру и географию грузопотоков, обостряют хроническую проблему дефицита инфраструктуры.

С грузой стороны, результаты любого опроса – это еще и срез настроений и ожиданий, в данном случае – менеджмента промышленных предприятий. На них влияет как текущая ситуация, так и публикуемые прогнозы (в том числе спада в промышленности, инфляции и др.), что в сочетании с сезонным пиком спроса дает не самую радужную картину. В то же время в течение текущего года радикальность негативных прогнозов снижается, что в дальнейшем должно несколько повысить оценки, даваемые респондентами, по крайней мере, в части, отражающей их психологический и деловой настрой. Падение Индекса качества в описываемой ситуации могло быть более существенным. Турбулентность не позволяет сформировать позитивный сценарий, но при этом надо отметить, что стороны готовы к определенному компромиссу.

Кроме того, как сам обобщенный Индекс качества, так и его ключевой критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» соответствуют отметке «хорошо». Следует обратить внимание на такие оценки респондентов, которые свидетельствуют о наличии позитивных тенденций и факторов, необходимых для восстановления более высокого уровня показателей качества услуг. Респонденты положительно оценивают развитие информационных технологий РЖД, отмечают, что взаимодействие клиентов с ЦФТО улучшилось, сотрудники становятся более открытыми и коммуникабельными.

С учетом завершения в IV квартале сезона массовых пассажирских перевозок с высвобождением пропускных мощностей для транспортировки грузов, продолжающегося поиска всеми участниками рынка инструментов для адаптации к меняющимся условиям деятельности можно ожидать постепенного восстановления Индекса качества.