ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ
РЖД·ПАРТНЕР
WWW.RZD-PARTNER.RU

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

IV 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.

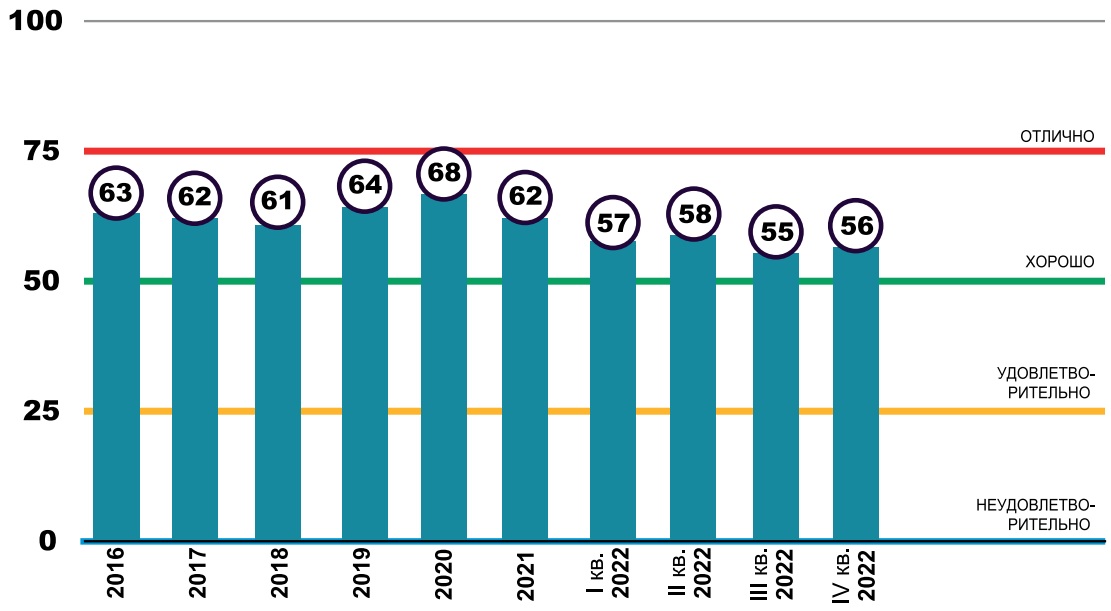
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 IV квартала 2022 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 56 баллов. По сравнению с III кварталом 2022 года показатель увеличился на 1 пункт.



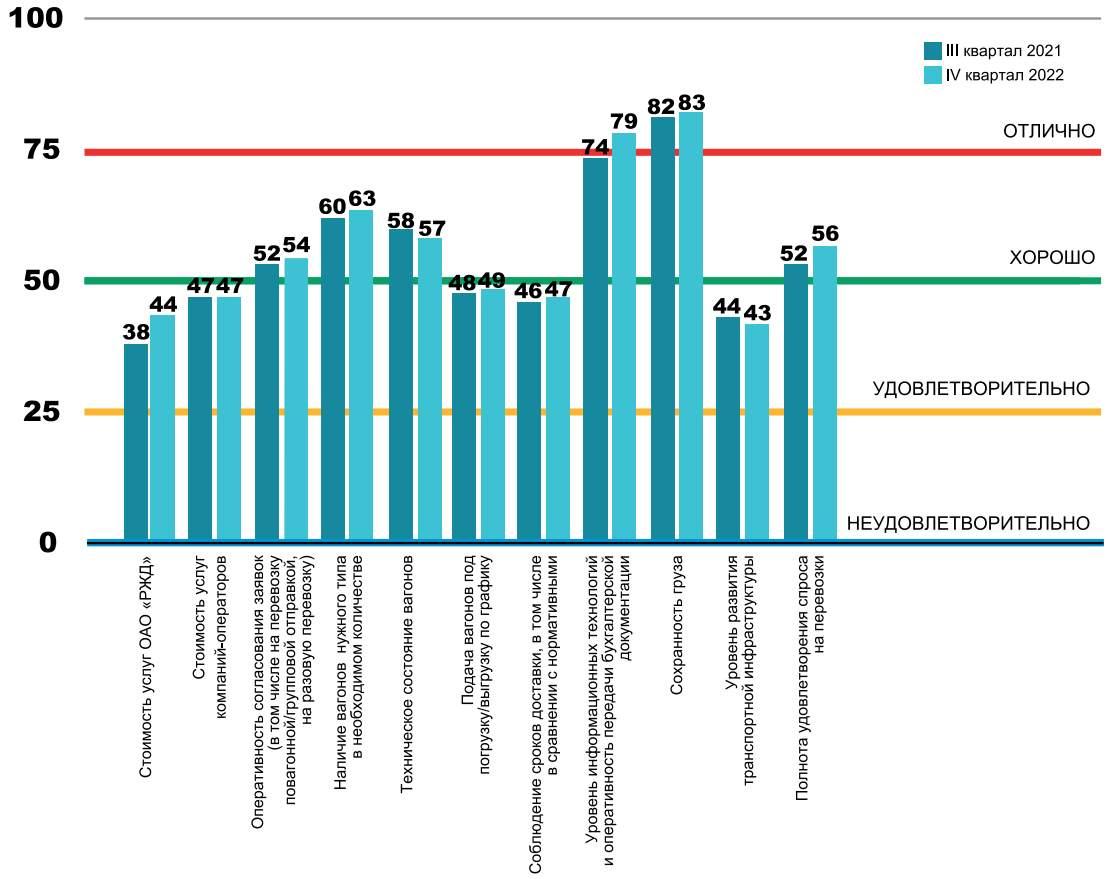
Анализ структуры Индекса качества в IV квартале 2022 г. по сравнению с III кварталом 2022 г.

В IV квартале 2022 года по сравнению с предыдущим периодом значение обобщенного Индекса качества увеличилось на 1 пункт.

Под конец года большинство критериев исследования (8 из 11) увеличили свое значение. Более всего прибавили такие показатели, как «стоимость услуг ОАО «РЖД» – он вырос на 6 пунктов, и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» (+5 пунктов).

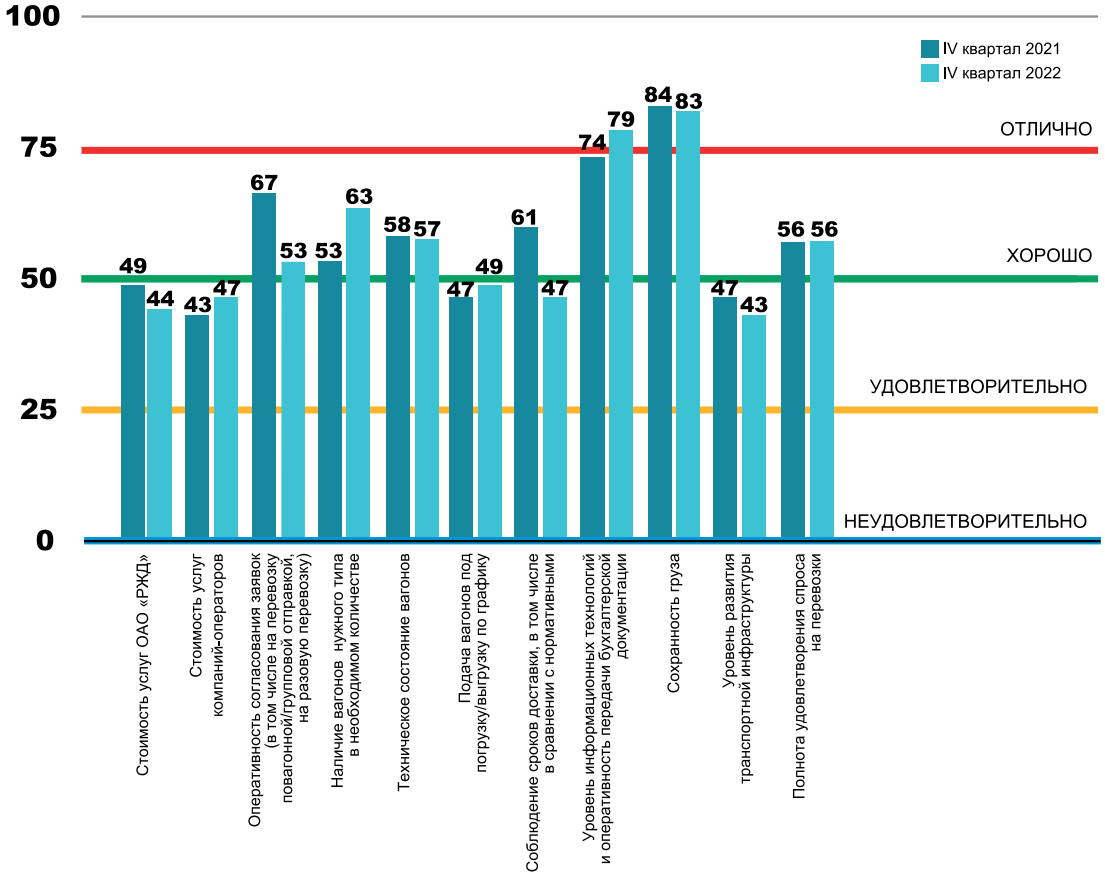
«Наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» увеличились на 3 и 4 пункта соответственно. Незначительно, всего на пункт, подросли «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)», «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» и «сохранность груза».

Такой важный критерий, как «стоимость услуг компаний-операторов», сохранил свое значение. Остальные – «уровень развития транспортной инфраструктуры» и «техническое состояние вагонов» – уменьшились на 1 пункт каждый.



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

По сравнению с IV кварталом 2021 года в IV квартале 2022 года значение обобщенного Индекса качества уменьшилось на 2 пункта. Сразу 6 критериев потеряли свое значение.



Больше всего уменьшились «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – на 14 пунктов каждый. Не столь значительно сократили значения показатели «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «уровень развития транспортной инфраструктуры» – по 5 и 4 пункта соответственно. «Сохранность груза» и «техническое состояние вагонов» потеряли по 1 пункту каждый. Критерий «полнота удовлетворения спроса на перевозки» сохранил свое значение.

В плюсе оказались «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «стоимость услуг компаний-операторов» – на 5 и 4 пункта соответственно. «Подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» прибавила 2 пункта. А такой ключевой для грузоотправителей критерий, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом ко-

личестве», продемонстрировал самую заметную позитивную динамику – 10 пунктов.

Анализ интервью респондентов

По большому счету уровень тарифов ОАО «РЖД» грузовладельцев не устраивал в течение всего года. Плюс летом они еще выросли на 11%. Неслучайно критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» с 49 баллов в IV квартале 2021 года сократился до 44 в IV квартале 2022-го. *«Тарифы РЖД, а вернее, то, что с ними произошло в 2022 году, мягко говоря, для грузоотправителей чересчур, потому что за прошедший год цены повысились более чем на 20%» *,* – указывает представитель автопрома. Все это привело к тому, что, например, логистические затраты на перевозку угля уже выше затрат на его добычу и даже переработку, жалуются респонденты: *«Логистические затраты на 20–30% выше, чем сама себестоимость».* Один из отправителей также посетовал, что годовой прирост по основной номенклатуре предприятия получился почти 33%. (Данное производство находится в Калининграде. И, помимо роста тарифов со стороны РЖД, стоимость перевозки подняли и Литва, и Белоруссия.) *«Поэтому в целом мы очень серьезно ощутили на себе повышение тарифов по всем этим трем направлениям»,* – добавил он. Если кого-то тарифы и устраивают, то только по той причине, что именно в IV квартале они не росли. Многие грузовладельцы уже привыкли к действиям РЖД, особенно если нет альтернативных путей доставки. Но вот повышение тарифа с 1 января 2023 года на 8% уже категорически не устраивает. Кроме того, беспокоит и намерение поднять штрафы за невыполнение плана перевозки, поскольку этот фактор не всегда зависит от грузоотправителя. *«Это зависит и от работы железной дороги, и от того, насколько оперативно подадут вагоны, насколько оперативно собственник сумеет отправить подвижной состав в наш адрес и т. д. Все взаимосвязано. Поэтому как можно повышать штраф только для нас?!»* – возмущается респондент. Кстати, когда один из отправителей сравнил тарифы РЖД с тарифами в Казахстане на сопоставимые расстояния, то оказалось, что они отличаются в 6 раз, то есть у казахов они ниже на 600%. *«При этом если зайти на сайт КЖД и посмотреть их чистую прибыль за 2021 год в публичной отчетности, то официально они заработали $100 млн,* – продолжает респондент. – *Естественно, возникает простой вопрос: если с тарифами в 6 раз ниже при не столь разветвленной, как в РФ, железнодорожной сети КЖД умудрились заработать $100 млн, то в РЖД при гораздо более высоких ценах на перевозку все станции уже должны были обрасти дополнительными путями. В реальности этого нет. Куда же уходят средства от тарифов?»* И дело, на его взгляд, в недостатках общей системы управления. *«В РЖД могут долго рассказывать, что они планируют построить и что уже строят, но все-таки основная функция перевозчика – работать как перевозочная компания. А что клиенты видят в итоге? Тарифы постоянно поднимаются, доходы холдинга, соответственно, растут, деньги успешно осваиваются, но на сети ничего не меняется»,* – резюмировал респондент.

Ставки на предоставление вагонов для многих грузоотправителей остались на прежнем уровне, и для большинства они высокие, хотя операторы в IV квартале их почти не повышали, чем и

** Здесь и далее с выделением курсивом приводятся мнения респондентов, полученные в ходе интервьюирования, выполненного в рамках проводимого исследования.*

объясняется отсутствие какой-либо динамики в балльных показателях соответствующего критерия исследования. Впрочем, как сообщил представитель металлургического сектора, если ранее отмечался тренд на сохранение ставок аренды по долгосрочным контрактам на достаточно низком уровне, то теперь они превысили базовый порог на спот – компенсация за то, что ранее удерживались на низком уровне. Причина – рост оборота полувагона. Правда, он отмечен не по всем позициям. Рост произошел выборочно, не по всем маршрутам. Тем не менее в январе 2023 года прирост продолжился, чтобы зафиксироваться на довольно высоком уровне в течение I квартала. Отчасти повлияла общая ситуация на сети. Кроме того, как указывают некоторые респонденты, крупные операторы научились по указанному вопросу достигать негласного соглашения. Оно не касается аренды вагонов на спот, где это сложно делать из-за обилия игроков и конкуренции между ними. *«Доказать что-то по поводу поведения крупных операторов сложно. В связи с этим тревожит сокращение мелких игроков и перегруппировки в пользу укрепления позиций отдельных крупных компаний, которые ведут себя удивительно скоординированно»,* – сообщил отправитель. На рынке происходит обмен парками между операторами для консолидации влияния в нишах. В частности, происходит скупка некоторых видов подвижного состава у мелких компаний, для этого же ряд операторов приобретает новые вагоны, не считаясь с балансом спроса и предложения на сети.

Отметим, что, несмотря на фактический профицит парка, на деле его не такой уж и избыток. Собственно, данная ситуация наблюдается уже не первый квартал. *«В принципе, парка хватает, но – то в одном виде подвижного состава провал, то в другом. В декабре нам не хватало крытых, в каких-то месяцах – полувагонов»,* – сообщил один из респондентов. Многим отправителям вагонов не хватало, несмотря на то что и грузов сейчас меньше. Все дело в том, что в связи с изменением логистики грузы теперь едут дальше и дольше. А тот парк, который сформировался за последние 10–15 лет, был рассчитан на другие маршруты, которые в среднем короче минимум в 2 раза, а то и больше. Раз вагонов в пути (а не в состоянии готовности к погрузке) находится больше, чем обычно, то и дефицит подвижного состава возрастает. Но и простым пополнением парка эту проблему не решить, так как пропускная способность сети этого не позволяет. *«Потребность грузоотправителей в вагонах в нашем сегменте перевозки автомобилей в 3–4 раза больше, чем могут дать операторы,* – говорит представитель автопрома. – *Но это связано не с увеличением грузопотока, а с удлинением новых маршрутов из-за трансформации логистики».* Очень многое зависит от движения на сети. Вагоны банально не доезжают до предприятий. *«И порожние, и груженые едут медленно плюс вовремя не забираются от грузополучателя после выгрузки. Получается, что вагонов вроде и густо, но их не хватает на все направления».*

Что касается согласования заявок, то в IV квартале ситуация не слишком изменилась. Да, критерий добавил 1 пункт, но само значение остается крайне низким второй квартал подряд.

Как говорят отправители, все происходит очень волнообразно. *«Мы обратили внимание, что за год несколько раз становилось хуже. И дело здесь в технических возможностях дороги, они ограниченны,* – комментирует респондент. – *Согласование может длиться до 3 суток. И по факту ты не знаешь, отрежут тебе объем или нет, согласуют или откажут».* Жаловались отправители и на постоянные задержки с согласованием ГУ на экспорт. Согласно Уставу заявку предполагается согласовать за 5 дней до отправки. *«Мы получаем ГУ в последний день месяца, предшествующего месяцу отгрузки. Это крайне неудовлетворительно сказывается на качестве планирования. Но в РЖД говорят, что мы неправильно планируем заявку. Но как нам ее планировать правильно, если мы не знаем, что именно нам будет согласовано в итоге?»* – возмущается представитель промсектора.

Уровень развития инфраструктуры не меняется. Улучшений не просматривается. Есть, скорее, поддержка на старом уровне, но не модернизация, говорят отправители. Все это создает риски невывоза части продукции. Неудивительно, что часть респондентов оценила данный критерий в минимум баллов. Да, в РЖД отчитались, что выполнили программу модернизации первой очереди развития Восточного полигона. Стало немного лучше, признаются отдельные отправители. На азово-черноморском направлении появился новый парк «Б». На подходах к порту ситуация улучшилась. Но с учетом спроса на данное направление ситуацию это особо не поменяло. Многие также ждали роста пропускной способности Транссиба за счет разрешения погрузки контейнеров в полувагоны, но пока ее также не заметили. *«Восточный полигон, чья пропускная способность ограниченна, усложняет все наши отправки в сторону востока. Мы слышали, что часть технологий там поменялась, в частности, контейнеры стали возить в полувагонах из-под угля. Однако на нашей работе, вернее, на взаимодействии с РЖД, это пока не сказалось, улучшений мы не увидели,* – рассказывает респондент. – *В нашем случае кое-как груз в крытом вагоне едет до Красноярской дороги, а дальше (на Восточно-Сибирской, Забайкальской, Дальневосточной) начинаются сложности».* Однако указанная технология должна повлиять на рынок контейнерных перевозок, так как со стороны китайцев заметна тенденция отказа от возврата порожних контейнеров: им проще произвести их у себя, чем дожидаться возврата и платить за порожний пробег. В выигрыше оказались и контейнерщики, у которых ускорились отправки, и угольщики, которые снизили затраты при возврате порожних полувагонов, теперь это уже груженый контейнерами рейс.

Учитывая имеющиеся у грузовладельцев сложности, степень удовлетворения спроса на перевозку сложно назвать высокой, хотя формально она осталась на уровне конца 2021 года. На сети создаются условия для торможения и вывоза груженых вагонов, тем самым вынуждая и операторов повышать ставки. Часть предприятий планируют увеличить погрузку в 2023 году по сравнению с 2022-м, но у них отсутствует уверенность в том, что из-за железнодорожной логистики они смогут реализовать все планы. *«Нет полноты счастья: видим возможности роста, но как обеспечить поставки? Автомобильные перевозки удобнее, но мы вынуждены пользоваться и железной дорогой. С автоперевозчиками чувствуешь себя партнером, а с РЖД – вечным просителем, который стоит у порога.*

Поэтому не планируем увеличивать погрузку именно по железной дороге. Отправим сколько получится».

В целом ситуация разнонаправленная, для кого-то год завершился достаточно позитивно, несмотря на все перипетии, и люди, и бизнес приспособились к изменившимся реалиям. Перспектива видится не самой плохой, но, безусловно, есть нюансы, которые выражаются в коренном изменении логистики грузопотоков: Европа и Запад уходят на задний план, на первый выходит восточное направление, в частности Китай. *«Маршруты стали совершенно другие, раньше по ним были незначительные отправки, но сейчас они растут, потому что ехать все равно надо,* – отмечает отправитель. – *По моим ощущениям, в плане настройки логистики мы вернулись в начало нулевых. Тем не менее мы рассчитываем, что 2023 год даст пусть и небольшой, но все–таки рост».*

ВЫВОДЫ

Общая величина Индекса качества в IV квартале 2022 года по сравнению с III кварталом 2022-го подросла на 1 балл (с 55 до 56), а по сравнению с IV кварталом 2021-го – снизилась на 2 балла (с 58 до 56). Итоги IV квартала 2022 года подтвердили сделанный в исследовании качества услуг за предыдущий квартал прогноз о том, что «с учетом завершения в IV квартале сезона массовых пассажирских перевозок, продолжающегося поиска всеми участниками рынка инструментов для адаптации к меняющимся условиям деятельности можно ожидать постепенного восстановления Индекса качества».

Действительно, из 11 критериев качества значения 8 были улучшены и лишь 2 – ухудшены, причем минимально – на 1 балл. Улучшение же по ряду критериев оказалось весьма значительным. Главными драйверами роста стали показатели «стоимость услуг ОАО «РЖД» (+6 баллов) и «уровень информационных технологий» (+5 баллов). Если рост оценок по первому из них респонденты объясняют тем, что приспособились к текущему уровню тарифа на перевозки и их радует его относительная стабильность, то показатель уровня информационных технологий, являясь традиционно высоким, теперь достиг исторического максимума, уверенно расположившись в зоне «отличных» оценок. Это наглядное свидетельство позитивной оценки грузоотправителями усилий ОАО «РЖД» по цифровизации взаимодействия с клиентами.

Весьма существенно, на 4 балла, возрос ключевой показатель «полнота удовлетворения спроса на перевозки». Его рост соответствует статистике погрузки: в IV квартале объем погрузки возрос по отношению к III кварталу на 2,2%, а ее индекс к уровню 2021 года повысился соответственно с 94,7 до 95,8%.

Выросли и оценки ценовой политики операторов – с 43 баллов в IV квартале 2021 года до 47 баллов в IV квартале 2022-го (рост на

4 балла), показателя «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» – с 53 баллов в IV квартале 2021 года до 63 баллов в IV квартале 2022-го (рост на 10 баллов).

Если говорить о негативных факторах, то самый большой вклад в снижение Индекса по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года внесли три показателя: «стоимость услуг ОАО «РЖД» (снижение с 49 до 44 баллов, то есть на 6 баллов), «оперативность согласования заявок» (снижение с 67 до 53 баллов, на 14 баллов) и «соблюдение сроков доставки» (снижение с 61 до 47 баллов, на 14 баллов).

Оценки оперативности согласования заявок и соблюдения сроков доставки рухнули еще в III квартале, и в IV квартале продолжают оставаться на крайне низком уровне. Ухудшение указанных показателей можно объяснить сложностями адаптации транспортного рынка к изменению направлений движения грузопотоков, связанных с переориентацией грузов с северо-западного (европейского) направления на южное и восточное.

Так, по некоторым данным, изменение общей погрузки по основным экспортным направлениям в 2021–2022 гг. было следующим: северо-запад – с 198,2 млн т в 2021 году до 162,1 млн т в 2022-м (-18%), восток – с 145,5 до 147 млн т (+1%), юг – с 92,6 до 93,4 млн т (+0,9%), Украина – с 26,4 до 3,2 млн т (-88%). Отдельно отметим перевозки угля. Экспорт через порты Северо-Запада снизился по итогам 2022 года на 15,6% (или на 10,5 млн т). Экспорт назначением в адрес станций Украины сократился практически десятикратно (на 89%, или с 14,9 до 1,6 млн т). При этом экспорт российского угля на восток (суммарно – в адрес портов Дальневосточного бассейна и погранпереходов с Китаем, Монголией и Северной Кореей) вырос на 0,6%, или на 0,6 млн т, причем весь рост пришелся на экспорт через погранпереходы, а вот экспорт через порты даже снизился на 1%. В то же время экспорт через Юг России (то есть через порты Азово-Черноморского бассейна) увеличился на рекордные 19%, или на 6 млн т.

Таким образом, Восточный полигон в силу недостаточного развития не смог стать тем элементом транспортной системы, который мог бы обеспечить существенное увеличение экспорта. Неудивительно, что наиболее проблемным остается показатель «уровень развития транспортной инфраструктуры», значение которого по отношению к предыдущему кварталу снизилось еще на 1 балл и является минимальным среди всех критериев. Ситуация, сложившаяся с инфраструктурным обеспечением железнодорожных перевозок, дополнительно подтверждает обоснованность существенного увеличения в 2023 году инвестиционной программы ОАО «РЖД», сфокусированной на задачах обновления и модернизации инфраструктуры, и прежде всего Восточного полигона, а также значимость осуществляемой интенсивной работы над внедрением инновационных технологий, направленных на увеличение провозной способности существующей инфраструктуры.

Ухудшение респондентами оценок критерия «оперативность согласования заявок» (по сравнению с аналогичным периодом прошлого года) связано в том числе с ростом средней дальности перевозок. В прошлом году она составила 1946 км, что на 3,5% (или на 66 км) выше, чем в 2021-м. При этом средняя дальность перевозки каменного угля (во всех видах сообщения) снизилась (с 2826 до 2765 км, то есть на 2,2%, или на 61 км), но средняя дальность его перевозок по России выросла (с 1067 до 1111 км, то есть на 4,1%, или на 44 км). Дальность перевозок большинства грузов промышленного сектора увеличилась, в том числе нефти и нефтепродуктов (+4,4%, или +68 км), черных металлов (+5,1%, или +89 км), лома черных металлов (+10,4%, или +102 км), химикатов (+12,5%, или +290 км). Также значительный рост средней дальности перевозок зафиксирован по продовольственным товарам – на 15,1%, или на 443 км.

Степень загрузки инфраструктуры по достижению 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 технические скорости), в том числе из-за увеличения простоев на технических станциях.

И действительно, если обратиться к статистическим показателям, можно увидеть, что оборот вагона, который в начале года составлял 17 суток, в II полугодии находился на уровне 18–19 суток (например, в декабре 2022-го он составил 18,6 суток).

В целом проходит шок от изменения экономических условий работы многих отраслей, изменения хозяйственных связей, прежде всего внешнеэкономических. Логистические цепочки доставки товаров перестраиваются, меняются зарубежные контрагенты. К концу года стала очевидной завышенность негативных прогнозов в отношении состояния отечественной экономики. Все это, безусловно, влияет на настроения респондентов и как следствие – на их оценки.

2022 год был рекордным по негативным оценкам работы железных дорог за все время проведения ежеквартальных опросов в рамках исследования «Индекс качества» с 2016 года. Абсолютный уровень Индекса остается беспрецедентно низким, а это не только генерирует потери транспортных компаний и грузовладельцев, но и создает риск снижения эффективности происходящих экономических трансформаций.