



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

**IV 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.

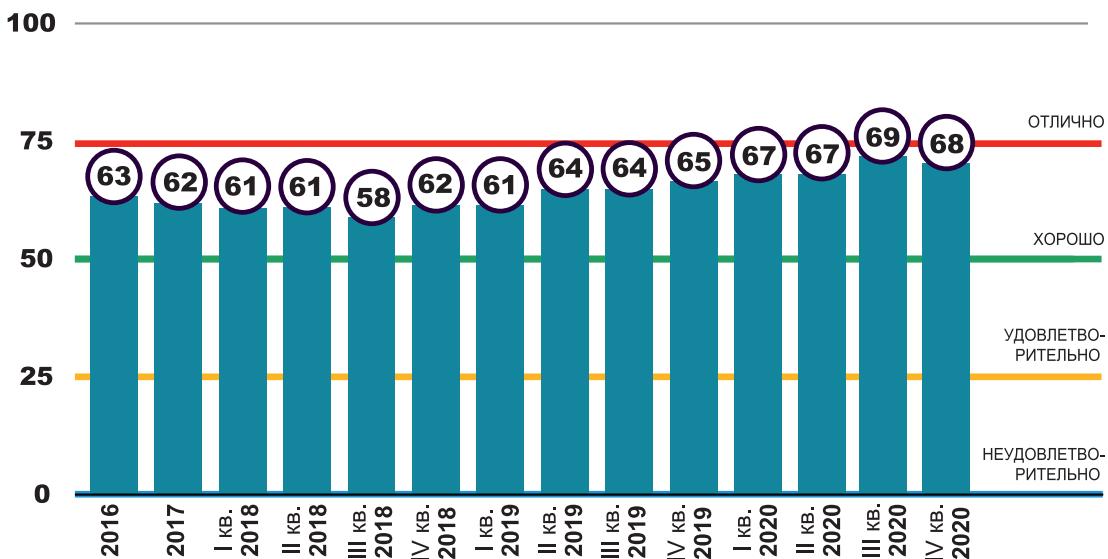
В рамках анкетирования респондентам предлагается оценить текущую ситуацию по отдельным критериям по 100-балльной шкале с классификацией: 0–25 баллов – оценка «неудовлетворительно», 25–50 – «удовлетворительно», 50–75 – «хорошо», 75–100 – «отлично» (участники исследования при этом проинформированы, что 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 IV квартала 2020 года Индекс качества, обобщающий оценки потребителями уровня качества услуг на рынке грузоперевозок магистральным железнодорожным транспортом, составил 68 баллов. По сравнению с III кварталом 2020 года показатель уменьшился на 1 пункт.



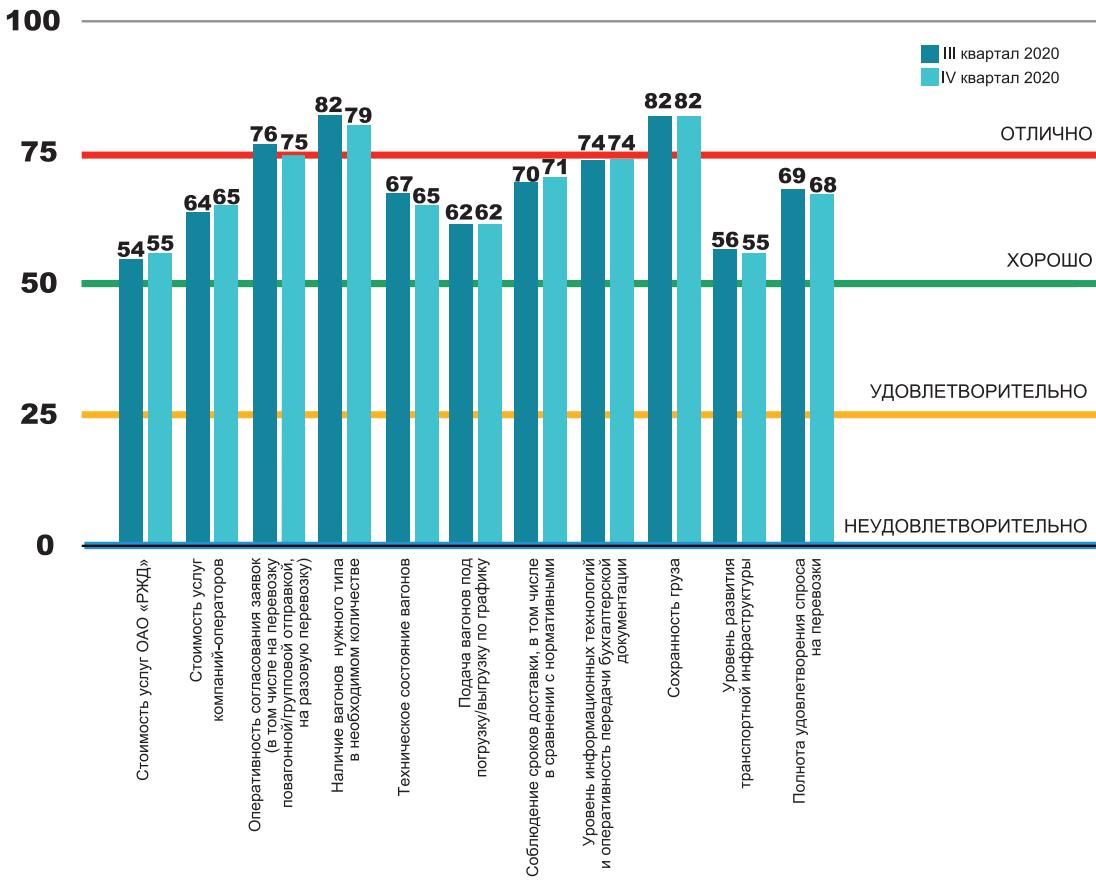
Анализ структуры Индекса качества в IV квартале 2020 г. по сравнению с III кварталом 2020 г.

В IV квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества сократилось на 1 пункт. При этом сразу 5 критерии из 11 потеряли в итоговых баллах.

Больше всего ухудшил свои позиции такой ключевой для грузоотправителей показатель, как «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», он потерял сразу 3 пункта. Другой, тесно связанный с ним критерий «техническое состояние вагонов» просел на 2 пункта.

«Оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)», «уровень развития транспортной инфраструктуры» и «полнота удовлетворения спроса на перевозки» уменьшились незначительно – всего на 1 пункт каждый.

Три следующих критерия – «стоимость услуг ОАО «РЖД», «стоимость услуг компаний-операторов» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» – продемонстрировали положительную динамику, однако малозаметную, рост по 1 пункту каждый.

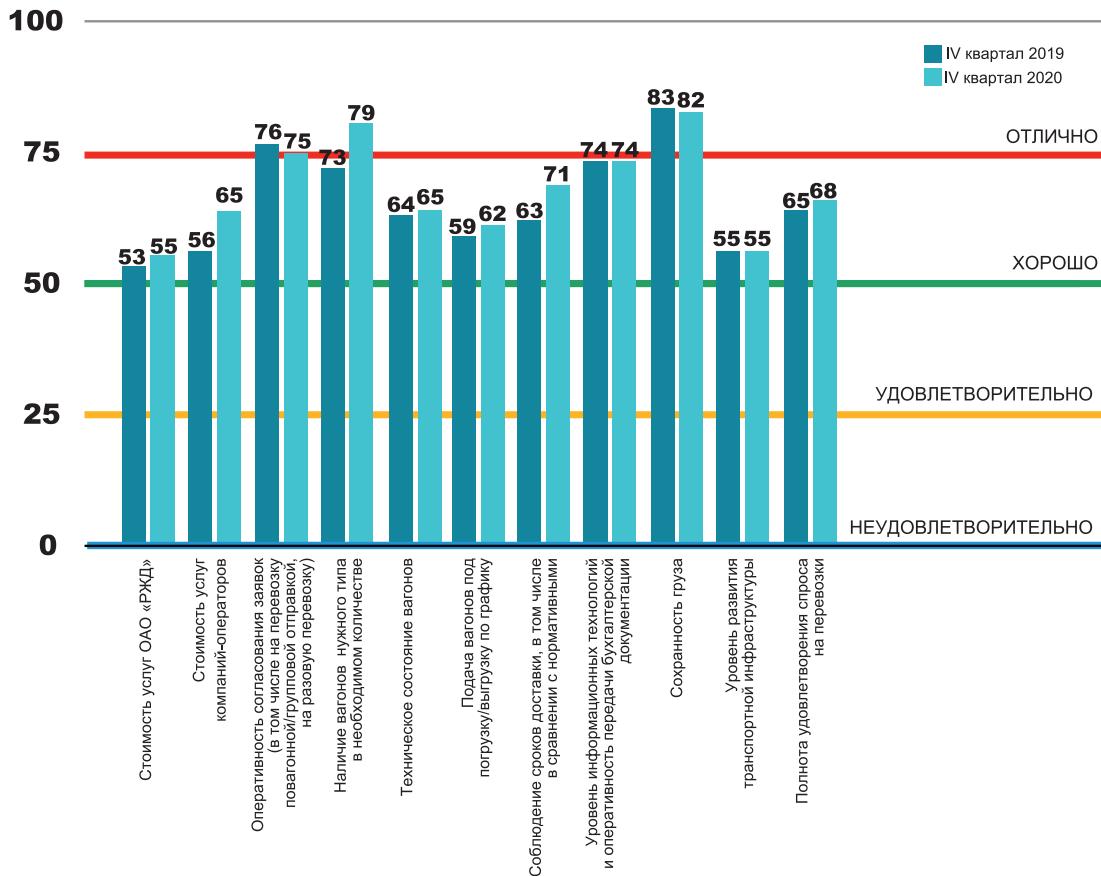


Оставшиеся три критерия исследования – «подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», «сохранность груза» и «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» – сохранили свое значение на уровне предыдущего квартала.

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

По сравнению с IV кварталом 2019 года значение обобщенного Индекса качества выросло на 3 пункта. 7 из 11 критериев исследования также показали положительную динамику. Драйверами роста здесь стали «стоимость услуг компаний-операторов» и «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными», увеличившись на 9 и 8 пунктов соответственно.

Критерий «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» в годовой динамике прибавил 6 пунктов. «Подача вагонов под погрузку/выгрузку по графику», а также «полнота удовлетворения спроса на перевозки» увеличились на 3 пункта каждый. Незначительно подросли такие критерии исследования, как «стоимость услуг ОАО «РЖД» и «техническое состояние вагонов» – на 2 и 1 пункт соответственно.



Двум критериям, таким как «уровень информационных технологий и оперативность передачи бухгалтерской документации» и «уровень развития транспортной инфраструктуры», удалось сохранить свои предыдущие значения.

А вот «оперативность согласования заявок (в том числе на перевозку повагонной/групповой отправкой, на разовую перевозку)» и «сохранность груза» ушли в небольшой минус, потеряв по 1 пункту.

Анализ интервью респондентов

Критерий «стоимость услуг ОАО «РЖД» впервые за 4 года показал свое максимальное значение – 55 баллов (+1 пункт к предыдущему кварталу). Очевидно, что политика долгосрочного тарифообразования приносит грузоотправителям больше уверенности в завтрашнем дне, кроме того, некоторые из них уже привыкли сразу закладывать в бюджет возможные риски.

Конечно, не всех отправителей устраивает уровень существующих тарифов, особенно с учетом того, что во многих сегментах рынок в связи с пандемией объективно упал и стоимость услуг РЖД перестала соответствовать сложившейся рыночной конъюнктуре. Так, например, представители автопрома уже давно просят дополнительную скидку в качестве стимуляции своего сегмента, так как действующий уровень цен не позволяет при-

влечь дополнительные объемы на железную дорогу. «Еще в III квартале у автомобилистов-производителей и операторов прошла встреча на высоком уровне в РЖД по поводу тарифов. И на конец декабря мы так и не получили никаких решений, кроме письма о том, что в РЖД не видят целесообразности снижать тарифы на перевозку автомобилей без гарантий с нашей стороны и дополнительных объемов. Конечно, мы тоннаж для РЖД не поставляем, но у нас очень дорогой груз. Однако в итоге по сети ничего не прирастает, сохраняется тот же объем, а чтобы его увеличить, автопроизводитель должен получить такую экономию на тарифах, чтобы перекрыть более длительный срок доставки по сети РЖД» *, – говорит респондент.

Кстати, аналогичный рекорд по своему максимальному значению показал и критерий «стоимость услуг компаний-операторов» – 65 баллов (+1 пункт к предыдущему кварталу). Это вполне объяснимо: предложение вагонов намного превышает спрос. (Примечательно, что оценки респондентов по данному критерию демонстрируют положительную динамику уже на протяжении 2 лет.)

Операторы на ряде маршрутов дают не только скидки, но и рассрочку платежа, чтобы парк не простаивал. Однако лишние порожние вагоны все равно стоят на сети, забивая пути и мешая продвижению груженых. Кстати, с конца осени некоторые собственники стали пытаться создавать искусственный дефицит, чтобы хоть как-то разогреть ставки. Фактическому дефициту взяться неоткуда, вагонов формально полно, поэтому операторы/собственники их разными способами придерживают, например, не ремонтируют, а используют только «живые». «Отскок вверх по ставкам на полувагоны был у ФГК, за ними последовала ЛГК, что-то подобное делает «Модум-Транс» – и уже ставки начали разниться, массово двигаясь при этом в сторону роста, – рассказывает представитель сегмента строительных грузов. – Поскольку у нас длинный контракт, мы уже целый квартал работаем со ставкой -15% от уровня Прейскуранта № 10-01, но в случае поиска сразу сталкиваемся с ростом ставок. В «Модум-Трансе» нам сказали в открытую: вагонов полно, просто мы, операторы, уже не можем кататься по -15% к прейскуранту. Они хотят на уровне -5% и не меньше».

Собственно, история с попытками создать локальный дефицит и обусловила падение критерия «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве» сразу на 3 пункта, до 79 баллов. Кроме того, как сообщили грузоотправители, операторские компании сейчас вообще прекратили производить плановые ремонты. Никто не готов вкладываться в ремонт и запчасти, в то время когда ставки и окупаемость крайне низкие. А это, в свою очередь, объясняет падение на 2 пункта оценки по критерию «техническое состояние вагонов» – до 65 баллов.

Однако все равно, даже несмотря на отставанные от движения вагоны, численность парка покрывает потребности отправителей с учетом снижения объемов погрузки. «У нас также стоит 5% собственного парка, который мы принципиально не ремонтируем, – подтвердил респондент. – В депо, кстати, тоже сидят и ничего не получают». Получилась интересная ситуация: под воздействием труднопрорасчитываемых факторов (коронавирус, падение экономики, погрузки и т. д.) собственники просто отказались от ремонта вагонов, которым осталось 1–2 года до

окончания срока эксплуатации, и приняли решение либо их порезать, либо отставить. Таким образом, в оборот вовлечена лишь часть общего парка.

«На всех возможных площадках происходит одно и то же. Там режут вагоны, и скапливается очень много б/у запчастей, – говорит отправитель. – Их собственники пока запчасти придерживают и будут ждать, когда цены на них подрастут и продажа б/у комплектующих обеспечит им дополнительную прибыль». Он также отметил, что колесные пары СОНК уже сейчас подешевели, их цена снизилась до 170 тыс. руб. за б/у колесную пару, так как у всех заводов, производящих новые колесные пары, сейчас падение производства и продаж. «Вполне возможно наступление критического момента, когда цены старых и новых колесных пар сравняются – и тогда на рынок могут выплынуть все те старогодные колесные пары, которые сейчас накапливаются после порезки и ждут реализации. Тогда будет обвал цен», – прогнозирует респондент, – но пока их все придерживают».

Критерий исследования «погача вагонов под погрузку/выгрузку по графику» не показал никакого развития, сохранив свое предыдущее значение. Из-за избытка порожних вагонов на отдельных участках движение затруднено, груженые вагоны отправляются с задержками, маневровой тяги, как и местного персонала, на станциях не хватает. Однако в IV квартале добавилась и другая проблема – усиление таможенного контроля за экспортными грузами после объявленного правительством плана по декриминализации. Ранее уже проходила информация о том, как у отправителей зерновых грузов срываются экспортные обязательства в связи с увеличением количества проверок со стороны таможни. Под конец года проблема затронула и лесной сектор промышленности. Таможня назначает груженые вагоны к досмотру либо на станции отправления, либо на пограничной станции, что зачастую просто парализует всю работу, так как инфраструктура позволяет рассматривать лишь ограниченное число вагонов, а весь персонал по указанию таможни вынужден всем этим заниматься. Сюда же добавляется и другая проблема – требование таможни внести обязательный платеж – процент от экспортной выручки, которая должна поступить в будущем. На грузоотправителя ложится дополнительная нагрузка.

«Пока история носила немассовый характер, вагоны стояли под процедурой какое-то более-менее приемлемое время, сейчас они стоят от 2 до 8 суток, – рассказывает отправитель. – Что происходит, мы толком не знаем: может, таможне просто надо пополнить бюджет к концу года? Все это усугубляется тем, что грузоотправитель должен сам найти технику, для того чтобы все, что не соответствует, по мнению таможни, декларации, складировать отдельно. Простой одного вагона для меня, как грузоотправителя, обходится в убыток 1200 руб./сут. и более. В итоге мы имеем: невыход локомотивных бригад из-за заболевания коронавирусом, рост обязательных платежей таможне, коллапс инфраструктуры из-за таможенных проверок, расходы грузоотправителя, идущие на технологический процесс самой проверки. Оценку понижаем до 20 баллов».

Несколько странно, что, несмотря на все улучшения ОАО «РЖД» в плане информационных технологий для клиентов, оценка соот-

вемствующего критерия Индекса так и застыла на отметке в 74 балла (лишь по итогам II квартала она поднялась до 77 баллов). Хотя сам факт появления новых продуктов приветствуют все. Возможно, что еще не все респонденты успели до конца освоить и оценить предложенные сервисы, такие как личный кабинет, мобильное приложение «РЖД-Груз», систему планирования суточной погрузки. Некоторые интервьюируемые сообщили, что знают о них обо всех, но особой выгоды, в частности, от приложения «РЖД-Груз» для себя пока не видят (*«узкий сегмент», «не наш профиль», «не наш продукт»* – звучали примерно такие высказывания) – и поэтому толком ничем не пользуются.

Тем не менее что касается личного кабинета, то здесь многие из опрошенных грузовладельцев дали положительные комментарии. *«Пользоваться будем, это хорошая история. Такая крупная компания должна соответствовать трендам времени»*, – отметил один из них. Другой респондент, правда, добавил: *«Личным кабинетом пользуемся, но особых заслуг РЖД в этом не вижу. Уже у всех компаний есть личные кабинеты, а как без них вообще взаимодействовать с клиентом?»*

Что касается суточного плана погрузки, то не всем пока понятно, кому это больше нужно – самим РЖД или клиентам? Пока у некоторых респондентов складывается впечатление, что этот продукт нужен исключительно самим РЖД для отчетности по продвижению цифровых технологий. *«Они замучили начальника станции этой суточной погрузкой, а он замучил нас. Я все время им говорю: откройте Устав и Правила перевозки, а то, что вы навязываете нам выполнение суточного плана, – это полный бред»*, – высказался негативно настроенный отправитель. Впрочем, он объяснил причину своего недовольства: *«Я завожу ГУ-12 и жду ее реализации, а они все толкуют про свой суточный план. В ГУ же написаны срок действия заявки, дата подачи вагона и все что нужно, а если кто-то не выполняет свои обязательства, то предъявляет штрафные санкции в соответствии с кодами. Допустим, у них штраф по коду 101 – невыполнение обязательств по подаче вагонов. У меня же что выходит: я погрузил вагон и готов его выдавать, но если у них суточный план уже выполнен, то все равно вагон не заберут, а если не выполнен, то возьмут»*. По его словам, цифровизация, во-первых, должна идти в соответствии с действующими законами и указанными в них документами, а суточный план – это функция, не связанная с основополагающими документами, она грузоотправителям не нужна. *«Это внутреннее планирование РЖД, пусть сами с ним и разбираются»*, – добавил респондент. *– Они не хотят теперь опрашивать клиентов про погрузку, как это было раньше. И в итоге хотят, чтобы мы выполняли им план»*.

Высказывали грузоотправители и пожелания, в частности, чтобы все цифровые сервисы ОАО «РЖД» находились на единой платформе, были привязаны к одному аккаунту. Также для грузоотправителей самая актуальная информация – это отслеживание вагонов в пути. И здесь многие остались довольны цифровой платформой на сайте Первой грузовой компании – «ПГК Онлайн», позволяющей клиентам оперативно получать детальную и аналитическую информацию по своим вагонам прямо в интерфейсе карты. *«А вообще РЖД, в принципе, могли бы опрашивать клиентов на предмет того, что им конкретно надо»*, – подытожил респондент.

Показатель «полнота удовлетворения спроса» пополнил список критериев, уменьшивших (на 1 пункт) свои результаты по сравнению с предыдущим кварталом. Он набрал 68 баллов. «*Оценку снижаю, хотя конкретно наша дорога нормальная, с ней можно работать, но на сети появились узкие места, – замечает респондент. – Не очень понятно, как будем восстанавливать объемы на фоне принятых мер борьбы с последствиями коронавируса. Планируем в 2021 году погрузить +10% к уровню прошлого года. Но вот как вывозить – есть тревога.*» Другой отправитель, также снизив свою оценку (до 30 баллов), добавил, что в IV квартале мало что изменилось, пожалуй, кроме того, что из-за пандемии на логистический департамент предприятия свалились еще и перевозки, так как железнодорожной вывезти все не получается.

Часть респондентов в своих неудачах винят не железнодорожников, а операторов. «*С малыми компаниями по ставкам договориться сложно, максимум, что мы можем согласовать, – это одну станцию, с которой нам пришлют порожние вагоны, – объясняет один из грузовладельцев. – А если надо сделать переадресацию, то для них это невозможно. Крупные же компании повысили цены и из-за экономии придерживают парк в искусственном дефиците.*»

Тем не менее у многих прогноз на 2021 год позитивный. «*Оценку пока оставляю ту же, но настроение немного лучше. И если бы оценивали только по работе ТЦФТО, то поставили бы 100 баллов! Агенты стали профессиональными психологами. С движением хуже, они навстречу не идут,*» – сказал респондент. Он также высказал два пожелания к ОАО «РЖД». Во-первых, на сети должны внимательнее относиться к нацпроектам. Если в регионах существуют долгосрочные программы развития, значит, нужно вносить поправки и в инвестиционные проекты РЖД (развивать пути на внутренних маршрутах, а не только на экспортных направлениях). Во-вторых, следует прозрачнее строить местную работу. «*А то в центре, похоже, не видят, что творится на станциях. Улучшений там нет. Скорее, есть риск дальнейших ухудшений,*» – заметил отправитель.

Другой респондент высказал пожелание, чтобы на Дальний Восток могли проехать все желающие, в то время как сейчас в этом направлении не вывезти весь предъявленный уголь, с задержками идут перевозки труб. На внутренних маршрутах есть перспективы у сыпучих грузов и стройматериалов. Правда, как уточнил отправитель, просто предъявить груз недостаточно – перевозка осуществляется по предоплате. Должен быть не только груз, но и платежеспособный спрос. А сейчас не у всех клиентов до продажи есть деньги. Зачастую грузовладелец вынужден обеспечивать рассрочку из своих средств. И бывает, что она доходит до 90 дней. Если раньше это было исключением, то сейчас – обычная практика.

Риски усугубляются еще и тем, что клиент при отправке может столкнуться с простоями при подаче порожняка, поэтому некоторые респонденты идут с дорогой на некий компромисс: например, если вагон стоит на пути к месту погрузки до 16 суток, то с предприятия денег за размещение подвижного состава не берут. Но и оно, в свою очередь, не выставляет претензии дороге, если груз доставят не вовремя. «*Если выставим, значит, и нам будут искать спосо-*

бы выставить счета. Это обратная сторона профицита парка: ставки операторов низкие, но приходится терпеть неудобства в доставке. Взаимные претензии можно выставлять, если каждый день отправляешь целый поезд. А если рынок волатилен и обычной практикой становятся изменения станций назначения и перенос даты отправки на другой срок, после того как это прописано в договоре, то, как говорят в РЖД, тогда и не взыскивай за просрочки», – подытожил респондент.

ВЫВОДЫ

В IV квартале 2020 года значение обобщенного Индекса качества, хотя и снизилось на 1 балл к уровню предшествующего квартала, стало максимальным для IV квартала значением за 5-летний период. Следует отметить, что оно на 3 балла выше уровня IV квартала 2019 года, притом что объем погрузки в оба эти периода практически одинаков. Правда, последний квартал не оправдал ожиданий, вторая волна пандемии не позволила отложенному спросу вернуться на железную дорогу.

Рост качества грузовых перевозок в 2020 году был связан не только со снижением их объемов, но и с технологическими и организационными достижениями транспортных компаний. В целом этот год (кризис/пандемия) заставил многих пересмотреть подходы к организации бизнеса. Кто-то ушел в онлайн, кто-то работал смешанно. Железная дорога уйти в онлайн полностью не может. Вагоны и локомотивы передвигаются в реальном времени. При этом железнодорожники реализовали проекты, которые позволили перевести документооборот в онлайн-режим. Правда, получилось, что клиенты попали как бы в виртуальную реальность. Виртуальная приемная генерального директора, виртуальный личный кабинет. Общение, неформальное общение между клиентом и железнодорожником сошло на нет. Полноценного разворота к клиенту, пусть даже и в онлайн-режиме, не произошло. Отчасти поэтому критерий «уровень информационных технологий и передача бухгалтерской документации» так и не вырос, несмотря на все предложенные РЖД новации.

Такой подход, который в начале пандемии казался прогрессивным, к концу года стал давать свои негативные плоды. Прогнозирование, которое и до этого было не самой сильной стороной РЖД, оторвалось от реальности.

Пока крупные игроки бились за тарифы-2021, мелкие и средние пытались выжить и грузили, что могли. Быстрое онлайн-согласование ГУ-12, подешевевший вагон, местами вспыхивающий отложенный спрос позволили в IV квартале данному сегменту выжить. Компенсировать потери не позволили объективные внешние обстоятельства. В то же время, несмотря на небольшое ухудшение качества перевозок с серединой ноября, Индекс качества относительно стабилен.

Более того, следует отметить, что показатель «соблюдение сроков доставки, в том числе в сравнении с нормативными» к уровню IV квартала 2019 года возрос на 8 баллов, став одним из главных драйверов повышения обобщенного Индекса качества, да и к предыдущему кварталу он улучшился на 1 балл, достигнув максимального за весь 5-летний период значения.

Однако не все показатели, являющиеся лидерами роста Индекса качества к уровню 2019 года, продемонстрировали улучшение и к предшествующему кварталу. Так, показатель «наличие вагонов нужного типа в необходимом количестве», оставаясь существенно (на 6 баллов) выше прошлогоднего уровня, к предыдущему кварталу ухудшился сразу на 3 балла – и в этом случае стал одной из причин снижения Индекса качества. Потеря балльных оценок, судя по интервью грузоотправителей, связана как с попытками некоторых операторских компаний создать локальный дефицит (что в условиях объективно существующего профицита вагонов и конкуренции между разными компаниями может иметь лишь ограниченный «успех»), так и с тем, что в условиях низких ставок и избытка парка ремонтировать вагоны их владельцам стало дорого и зачастую экономически нецелесообразно. В результате грузоотправителям стали подавать больше неисправных вагонов. Это логично привело к снижению (сразу на 2 балла) оценки технического состояния вагонов, которая, следует заметить, и в предыдущие периоды, несмотря на обновление парка, не демонстрировала столь устойчивого и динамичного роста, как оценка наличия вагонов.

В целом предложение вагонов намного превышает спрос. И хотя оценка величины профицита, например, по полуваагонам различается по разным методикам, но в целом все два последних года (2019–2020 гг.) на рынке наблюдается профицит. Сама величина профицита полуваагонов в IV квартале колеблется в диапазоне от 40 до 70 тыс. полуваагонов, что соответствует и динамике ставок, и результатам опросов грузоотправителей.

В IV квартале 2020 года, пожалуй, впервые в интервью грузоотправителей отчетливо прозвучала в негативном ключе тема избытка порожних вагонов, затрудняющих грузовые перевозки. Это свидетельствует о целесообразности поиска инструментов оптимизации порожних вагонопотоков, выгодных всем участникам рынка.

Интересно отметить, что выросли оценки по критерию, связанным со стоимостью услуг как РЖД, так и компаний-операторов, а это довольно редкий случай и вместе с тем – свидетельство расущей зрелости рынка.

Оценка параметра «стоимость услуг ОАО РЖД» к аналогичному кварталу предыдущего года подросла на 2 балла (с 53 до 55), а к предыдущему кварталу – на 1 балл. По-видимому, это можно объяснить тем, что после нескольких неудачных попыток в предыдущие годы наконец-то индексацию грузовых тарифов на 2021 год впервые удалось сделать по долгосрочной тарифной формуле.

И это позитивно оценили респонденты. Отметим, что само по себе регулирование по принципу ценового потолка, который обычно устанавливается в виде «инфляция минус фиксированный процент», в последние несколько десятилетий стало распространенной практикой в мире в различных инфраструктурных отраслях с регулируемыми тарифами (таких как электроэнергетика или трубопроводный транспорт). Теперь вот и в России удалось реализовать подобную модель тарифного регулирования.

Рост удовлетворенности грузоотправителей ставками операторов объясняется тем, что динамика ставок аренды в течение всего IV квартала была благоприятной для них. Так, по данным портала «Промышленные грузы», ставки аренды полуваагонов, цистерн и универсальных платформ в течение октября, ноября и декабря 2020-го не росли по сравнению с сентябрьскими показателями, а ставки по крытым даже продолжали снижаться. В целом стоимость предоставления в IV квартале 2020 года парка, например, полуваагонов была минимальной за период 2017–2020 гг.

Операторов от дальнейшего падения ставки спасал рост оборота вагона и количества брошенных поездов. При этом работа Западно-Сибирской железной дороги в IV квартале стабилизировалась. Количество брошенных поездов по вине данной дороги снизилось. На первое место снова вышел ког 01 (по вине грузоотправителей). На Восточном полигоне поезда бросались также из-за нестабильной работы пограничных переходов и дирекций тяги и инфраструктуры.

Ухудшились значения уровня развития транспортной инфраструктуры и полноты удовлетворения спроса на перевозки. Кстати, оценка развития транспортной инфраструктуры (с возвращением объема перевозок к прошлогоднему уровню) также вернулась к показателю IV квартала 2019 года, снизившись по отношению к предыдущему кварталу на 1 балл. При этом грузоотправители как ратуют за местное развитие инфраструктуры (не менее значимое, чем реализация более крупных проектов), так и отмечают необходимость развития Восточного полигона, как раз и являющегося крупнейшим инфраструктурным проектом в железнодорожной отрасли. Борьба за мощности Восточного полигона после введения в конце лета методики прогнозирования объемов погрузки грузов на сети продолжала вестись за каждую отгружаемую тонну. В проигрыше остались металлурги, которые в определенные суммы вообще не имели доступа на Восточный полигон, хотя, по методике, должны были быть отгружены по графику.

Вопрос качества планирования перевозок на восточном направлении требует информационной огласки. Необходимость такого шага объясняется непрозрачностью процессов внутри РЖД. Ведь даже принятая заявка не гарантирует своевременной отгрузки. Угольщики уверены в своей правоте, металлурги уверены в штрафах за срыв отгрузок.

Подытоживая, отметим, что для обеспечения высокого и улучшающегося качества грузовых перевозок требуется приоритетное комплексное развитие железнодорожной инфраструктуры в рамках как крупных, так и увязанных с ними локальных проектов. В последнем случае особенно уместным является участие самих товаропроизводителей, заинтересованных в увеличении объемов и эффективности сбыта своей продукции.

Важно сохранить волну позитивных изменений, зафиксированную за рассматриваемый период, совместив ее с ростом объемов перевозок, что не только станет основой повышения эффективности железнодорожных компаний, но и будет способствовать росту эффективности деятельности грузоотправителей, а значит – привлекательности и конкурентоспособности железнодорожных перевозок.