

Мой отчет

Повышение качества транспортного обслуживания

ОАО «РЖД» ставит задачу в 2013 году обеспечить рост надежности доставки грузов не менее чем на 5 процентных пунктов к уровню 2012 года.

Текущее ухудшение показателей качества транспортного обслуживания во многом обеспечили внешние для Компании факторы — форсированный переход к работе с частным парком вагонов, избыточность этого парка, неравномерность загрузки инфраструктуры, недостаточность нормативной базы. Компания на протяжении ряда лет пыталась внедрить системный подход к вопросам качества перевозок, однако скорость внешних изменений опережала эти усилия.

Претензии по качеству доставки грузов предъявляют и грузоотправители, и грузополучатели. В 2012 году было предъявлено 759 тыс. претензий на сумму 13,5 млрд руб. Из этого числа 616 тыс. претензий (81,1 %) на сумму 6,7 млрд руб. (49,5 %) предъявлено за нарушения сроков доставки порожних собственных вагонов. Было удовлетворено 154 тыс. претензий на сумму 2,4 млрд руб. Если сравнить с 2011 годом, количество предъявленных претензий возросло в 5,6 раза, а сумма требований — в 1,9 раза.

Резко возросшая нагрузка на грузовые и сортировочные станции и на сеть дорог привела в итоге к снижению пропускной способности системы железных дорог и, как следствие, к значительному росту задержек доставки грузов.

- ▶ В 2012 году по системе дорог общего пользования число отправок составило 16 895,2 тыс. Из числа отправок, прибывших на место назначения, с нарушением срока доставки были 4 648,2 тыс. (27,5 %, или + 9,1 % к уровню 2011 года);
- ▶ средняя скорость отправки в 2012 году снизилась на 28 км/сут. (в 2012 году — 219 км/сут., в 2011 году — 247 км/сут.);
- ▶ возрос объем прибывших с просрочкой доставки как порожних, так и груженых отправок. К концу года доля просрочки груженых отправок достигла 20,8 % (в начале 2012 года — 19,8 %);
- ▶ на порожние вагоны приходится 55 % от всех просроченных отправок (в 2011 году — 48 %);
- ▶ надежность доставки составила 73 %.

В 2012 ГОДУ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ:

Внедрены в эксплуатацию системы, позволяющие вести автоматизированный учет фактов нарушений сроков доставки, что повысит оперативность реагирования

В стадии согласования находится Программа «Развитие терминально-складской деятельности ОАО «РЖД»

В Минтранс России направлены предложения по изменениям нормативных документов по срокам доставки, в части защиты интересов Компании и создания равных условий с другими видами транспорта

Особое внимание уделяется развитию контрактной логистики и выводу на рынок комплексных клиентоориентированных логистических услуг

Движение грузовых поездов по расписанию

Гарантированное предъявление и вывоз грузов

Соглашение на условиях «Take-or-Pay»

Терминально-логистические комплексы

Перспективные услуги: организация движения грузовых поездов по расписанию заказчика

Инновационная технология организации движения грузовых поездов, которую внедряет ОАО «РЖД», обеспечит доставку грузов по твердому графику, согласованному с заказчиком.

В 2012 году Центром фирменного транспортного обслуживания (ЦФТО) ОАО «РЖД» были заключены договоры с 13 компаниями на оказание услуги на перевозку грузовых поездов по расписанию, перевезено более 4,8 тыс. грузовых поездов и более 14,7 млн т грузов, получен дополнительный доход в размере 401,2 млн руб. Всего с начала реализации проекта перевезено более 6 тыс. грузовых поездов и более 18 млн т грузов, получен дополнительный доход в размере 535,7 млн руб.

Новая схема была протестирована на 24 направлениях железных дорог (3 направления по Свердловской железной дороге, 17 — по Октябрьской, 4 — по Западно-сибирской). Услугу заказали, в частности, ООО «ТК «Евраз Холдинг» (7 направлений) и ОАО «Северсталь» (3 направления).

С середины ноября 2012 года стартовали междорожные перевозки черных металлов «по расписанию» заказчика со станции Смычка и Новокузнецк-Северный назначением на станцию Мыс Астафьева. За период реализации пилотного проекта срок доставки груза сократился на 30 % (с 15–17 суток до 10–12). На Западно-сибирской железной дороге, в качестве эксперимента, организован завоз угля по твердому графику со станции Ерунаково назначением на станции Обнорская, Новокузнецк-Северный, Бирюлинская и со станции

Обнорская назначением на станцию Находка-Экспортная.

На железных дорогах разработан регламент взаимодействия при организации движения поездов «по расписанию», что, в частности, позволит консолидировать парки разных собственников и сократить встречные порожние вагонопотоки.

ОАО «РЖД» принимает меры, чтобы увеличить провозную способность дорог

- ▶ Тяжеловесное движение позволяет увеличить провозную способность, в частности, на сильно загруженных участках. В 2012 году было отправлено более 117 тыс. грузовых поездов весом свыше 6 тыс. т, в 2013 году отправка будет расти. Безусловно, потребуются приведение в соответствие инфраструктуры хозяйств пути, электроснабжения, автоматики и телемеханики.
- ▶ Введение наряд-заказов при взаимодействии производственных вертикалей ОАО «РЖД» улучшит ключевые показатели качества перевозочного процесса. Принцип «заказчик — исполнитель» позволяет определять взаимную ответственность подразделений за конкретные элементы бизнес-процессов. Утвержден временный регламент, определяющий порядок действий, ответственность дирекций и их структурных подразделений по вопросам формирования, исполнения, подведения итогов взаимных обязательств и наряд-заказов на выполнение работ в перевозочном процессе.
- ▶ Стабильная работа сортировочных и участковых станций также определяет качество перевозочного процесса. Принята программа их развития, пересмотрена технология осмотра поездов, увеличен штат осматривающих. В 2012 году за счет этих мер удалось сократить простой транзитных вагонов на решающих сортировочных станциях сети на 3,1 %. Время простоя сократилось в условиях роста вагонооборота.
- ▶ Маршрутизация (отправка состава с грузом, назначенным в один или в близкие пункты) — эффективный инструмент для ускорения продвижения вагонопотока. ОАО «РЖД» установлены на 2013 год целевые показатели уровня маршрутизации: по перевозке нефти и нефтепродуктов — до 41 %, угля — 78 %, руды — 85 %, черных металлов — 32 %. Маршрутизация применяется и в отношении порожних вагонов.
- ▶ Развитие автоматизированных систем не в последнюю очередь обеспечит рост эффективности и качества перевозочного процесса ОАО «РЖД».