Анализ операционных результатов

Транспортно-логистическое направление

ОАО «РЖД» управляет железнодорожной инфраструктурой, владеет подвижным составом (через дочерние и зависимые организации), предоставляет как базовую транспортную услугу, так и 3PL/4PL-услуги. Компания внедряет современные логистические технологии, создает автоматизированную систему управления взаимоотношениями с клиентами и единый каталог услуг в области грузоперевозок, расширяет международную географию услуг, постоянно разрабатывает и запускает новые сервисы для грузоотправителей.

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СОГЛАСНО ДПР

- Выстраивание долгосрочных отношений с клиентами, в том числе с увязкой гарантированной грузовой базы и инфраструктурных, организационно-технических мероприятий, обеспечивающих потребности клиентов в транспортной услуге.
- Улучшение обратной связи с потребителями, повышение уровня их лояльности, в том числе на основе создания и внедрения автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами в области грузовых перевозок в ОАО «РЖД» и его дочерних и зависимых обществах.
- Создание в холдинге «РЖД» автоматизированного ресурса ведения единого каталога услуг в области грузовых перевозок, обеспечивающего доступ потребителей ко всему спектру услуг, условий и параметров перевозок грузов.
- Развитие логистических возможностей для удовлетворения потребностей клиентов в комплексных услугах, в том числе в глобальных транспортных цепочках, и логистический аутсорсинг промышленных предприятий.
- Повышение точности расписания доставки грузов путем совершенствования перевозок с согласованным временем отправления и прибытия, сокращение сроков доставки.
- Адаптация транспортных продуктов и услуг к потребностям грузоотправителей и разработка новых продуктов и услуг.
- Стандартизация качества услуг в области грузовых перевозок с установлением параметров доступности, своевременности и надежности перевозки, сохранности груза, спектра логистических и терминально-складских услуг, скорости доставки.
- Развитие проекта «РЖД Экспресс» по перевозке мелких и средних партий грузов.
- Развитие технологии контрейлерных перевозок.
- Анализ и инициирование при наличии экономической целесообразности поэтапного прекращения государственного тарифного регулирования в отдельных конкурентных сегментах рынка транспортных услуг (в том числе при перевозке грузов в контейнерах и контрейлерах, а также при перевозке светлых нефтепродуктов, рыбы, рыбопродуктов и др.).
- Совершенствование внутрихолдингового взаимодействия для повышения эффективности работы транспортно-логистических дочерних обществ и подразделений.
- Взаимодействие всех участников перевозочного процесса на основе электронного документооборота (в том числе с федеральными органами исполнительной власти, а также при международных мультимодальных перевозках грузов).

«В условиях высокой волатильности ключевых рынков сбыта активно реализуются мероприятия, направленные на стимулирование спроса на услуги ОАО «РЖД» и привлечение грузов на железнодорожный транспорт. Мы выстраиваем эффективное взаимодействие с клиентами, работая во всех направлениях деятельности: тарифной, нормативной и логистической».

Алексей Шило

Заместитель генерального директора ОАО «РЖД» – начальник Центра фирменного транспортного обслуживания

Главные достижения в 2019 году

- Груженый грузооборот достиг 2 601,9 млрд ткм (+0,2 % к уровню 2018 года).
- Выросла погрузка железной руды (на 3,5 млн т, или 3,0 %), химических и минеральных удобрений (на 1,3 млн т, или 2,2 %), цемента (на 1,2 млн т, или 4,7 %), грузов в контейнерах (на 4,1 млн т, или 13,1 %).
- Отправлен первый контейнерный поезд с ТЛЦ «Белый Раст».
- В рамках инициативы по поддержке несырьевого экспорта создан новый продукт «Агроэкспресс» для перевозки продукции агропромышленного комплекса и пищевой промышленности в ускоренных контейнерных поездах в Китай.
- Во II квартале 2019 года совместно с транспортной группой FESCO запущен сервис Trans-Siberian LandBridge для ускоренной доставки различной номенклатуры грузов, в том числе автокомплектующих и техники, по маршрутам из портов Японии, а также из Республики Корея через Владивостокский морской торговый порт и Транссибирскую железнодорожную магистраль с последующей автодоставкой до склада получателя в Европе. Сервис позволяет снизить сроки перевозки грузов в сравнении с deep-sea в два раза, до 21 дня, и предусматривает возможность отправки контейнеров в обратном направлении из Европы в Японию или Республику Корея. С момента запуска проекта за период с мая по 31 декабря 2019 года перевезено 27 тыс. ДФЭ.
- Получен сертификат на универсальную контейнерно-контрейлерную платформу 13-5205, предназначенную в том числе для контрейлерных перевозок (в I квартале 2020 года ожидается выпуск 100 ед.).
- С целью создания оптимальных условий для качественного обслуживания пользователей услуг железнодорожного транспорта на постоянной основе организовано проведение Дней клиентов ОАО «РЖД».
- Расширяется портфель сквозных комплексных услуг на основе развития логистических технологий (доставка «от двери до двери», «точно в срок», «последняя миля» и др.) на базе консолидации всех подразделений и бизнес-единиц транспортно-логистического блока Компании.
- Новшества ЭТП ГП: запущен функционал «Лоты подвижного состава», внедрены услуги планирования перевозок во внутрироссийском сообщении, заказа перевозки в непрямом международном сообщении (через российские морские порты), реализовано программное обеспечение облачного сервиса для поставщиков услуг.
- Продолжается развитие бесплатных сервисов ИТ-услуг – с 2019 года осуществлен переход на кардинально новый принцип предоставления информационного обслуживания. Так решение о предоставлении с января 2019 года базовой информации о грузовых железнодорожных перевозках и техническом состоянии подвижного состава реализуется без взимания дополнительной платы в рамках оказания основной услуги по перевозке.
- Реализован проект «Автоагент», в рамках которого клиентам предоставляется возможность автоматического оформления перевозочных документов на перевозку порожних вагонов. Также в 2019 году осуществлен запуск «Автоагента» по груженым вагонам и реализовано автоматическое раскредитование накладных.

ГРУЗОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНФРАСТРУКТУРЕ ОАО «РЖД»

Погрузка

В 2019 году погрузка по сети российских железных дорог составила 1278,1 млн т (3501,7 тыс. т в среднем в сутки), что ниже уровня 2018 года на 0,9 %. Снижение погрузки обусловлено сокращением перевозок зерна, нефти и нефтепродуктов, черных металлов, лесных грузов, каменного угля, лома черных металлов, а также промышленного сырья.

По итогам 2019 года погрузка снизилась по всем направлениям. Сокращение во внутрироссийском сообщении на 1,2 % (до 788,2 млн т) сопровождалось снижением погрузки на экспорт на 0,8 % (до 478,3 млн т).

При этом доли внутреннего и экспортного сообщений в структуре погрузки в 2019 году практически не изменились – 61,7 % и 37,4 % соответственно. В общей структуре погрузки преобладали каменный уголь, нефтеналивные и строительные грузы, руда. Их суммарная доля в общем объеме погрузки составила 66,4 %.

В 2019 году погрузка грузов всех классов снизилась. Самыми чувствительными к изменениям рыночной конъюнктуры оказались грузы самого высокого тарифного класса (III). Их погрузка упала на 4,4 %, тогда как погрузка грузов II тарифного класса сократилась лишь на 0,4 %, а грузов самого низкого тарифного класса (I) – на 0,5 %.

Наибольшее снижение по грузам I тарифного класса показали лесные грузы (–8,1 %). Среди грузов II тарифного класса существенное снижение отмечено по зерну (–20,1 %). По грузам III класса наибольшее снижение показали черные металлы (–5,6 %).

Наибольший удельный вес в 2019 году пришелся на низкодоходные грузы, доля которых выросла на 0,2 п. п. к 2018 году. Доля среднедоходных выросла на 0,2 п. п., тогда как доля высокодоходных сократилась на 0,4 п. п.

Основные показатели грузовых перевозок по инфраструктуре ОАО «РЖД»

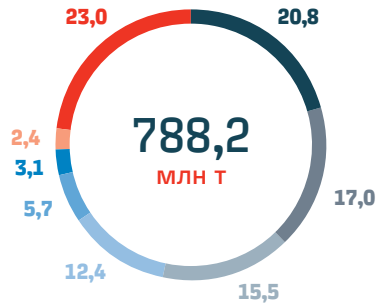
Показатель	Ед. изм.	2015	2016	2017	2018	2019	Изменение 2019/2018, %
Погрузка	млн т	1214,5	1222,3	1261,3	1289,6	**1278,1**	–0,9
в среднем в сутки	тыс. т	3327,3	3339,5	3455,7	3533,2	**3501,7**	–0,9
Грузооборот всего	млрд ткм	2954,9	2997,8	3176,7	3304,8	**3305,0**	0,0
В том числе							
груженый грузооборот	млрд ткм	2304,8	2342,6	2491,9	2596,9	**2601,9**	0,2
порожний грузооборот	млрд ткм	650,1	655,2	684,8	707,9	**703,0**	–0,7
Доля отправок, доставленных в нормативный (договорной) срок	%	92,9	96,1	96,7	97,1	**98,4**	1,3 п. п.
Средняя скорость доставки груженых отправок	км/сут	372	381	386	390	**395**	1,3
Средняя скорость доставки грузовых отправок	км/сут	341	361	362	370	**372**	0,6

Структура погрузки по видам сообщения

Показатель	2018 млн т	2018 доля, %	2019 млн т	2019 доля, %	Изменение 2019/2018, %
Погрузка	1 289,6	100,0	1 278,1	100	–0,9
Внутреннее сообщение	797,6	61,8	788,2	61,7	–1,2
Экспорт	482,3	37,4	478,3	37,4	–0,8
В том числе					
через порты	306,3	23,8	316,9	24,8	3,5
через погранпереходы	176,0	13,6	161,4	12,6	–8,3
Импорт и транзит	9,8	0,8	11,6	0,9	19,1

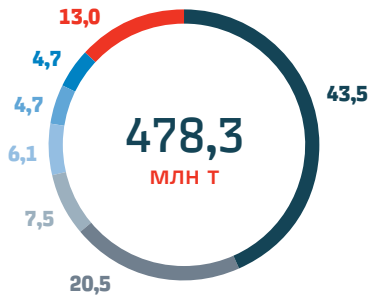
Динамика объемов погрузки, млн т

Структура погрузки грузов во внутрироссийском сообщении в 2019 году, %



- Каменный уголь
- Нефть и нефтепродукты
- Строительные грузы
- Руда железная и марганцевая
- Черные металлы
- Химические и минеральные удобрения
- Лесные грузы
- Прочие

Структура погрузки экспортных грузов в 2019 году, %



- Каменный уголь
- Нефть и нефтепродукты
- Химические и минеральные удобрения
- Черные металлы
- Лесные грузы
- Руда железная и марганцевая
- Прочие

Грузооборот

Несмотря на снижение объемов погрузки в 2019 году на 0,9 %, общий грузооборот составил 3 305,0 млрд ткм (на уровне 2018 года). При этом груженый грузооборот составил 2 601,9 млрд ткм, что выше уровня прошлого года на 0,2 %. Прирост грузооборота в основном обусловлен увеличением средней дальности перевозок грузов на 0,9 % (с 1 835 км до 1 851 км).

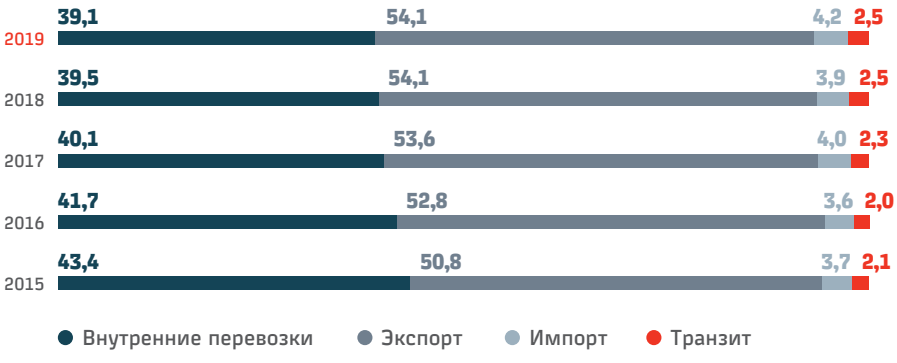
По итогам 2019 года во внутреннем сообщении груженый грузооборот сократился на 0,9 % (до 1 017,0 млрд ткм). При этом снижение объемов внутрироссийских перевозок грузов компенсировано в экспортном сообщении через припортовые станции (на 5,3 %). В целом экспортный грузооборот вырос на 0,2 % (1 408,5 млрд ткм), импортный – на 8,7 % (110,3 млрд ткм), транзитный – на 2,5 % (66,1 млрд ткм). Таким образом, из-за опережающего роста экспорта доля внутрироссийских перевозок в структуре груженого грузооборота продолжает сокращаться.

В структуре грузооборота по группам грузов в 2019 году увеличилась доля угля на 0,3 п. п., руды – на 0,3 п. п., минерально-строительных грузов – на 0,2 п. п. При этом доля нефти и нефтепродуктов снизилась на 0,4 п. п., а черных металлов – на 0,1 п. п.

Динамика груженого грузооборота

Структура груженого грузооборота, %

По направлениям



По видам грузов

- Уголь
- Нефть и нефтепродукты
- Минерально-строительные грузы
- Руды
- Черные металлы
- Химические и минеральные удобрения
- Прочие грузы

ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Работая на высококонкурентном и волатильном рынке, ОАО «РЖД» стремится оказывать комплексные услуги во всех видах сообщения и расширять продуктовое меню для клиентов. Главная роль отводится внедрению и широкомасштабному применению современных логистических технологий 3PL/4PL, охватывающих максимальную потребительскую аудиторию.

В рамках адаптации транспортных продуктов и услуг к потребностям грузоотправителей и разработки новых продуктов и услуг в 2019 году реализованы:

- проведены тестовые закупки товаров с использованием программного продукта «РЖД Маркет» и предоставлением услуги перевозки железнодорожным транспортом через электронную торговую площадку «Грузовые перевозки»;
- подписан Меморандум о сотрудничестве между ФАС России, АО «СПбМТСБ» и ОАО «РЖД», предусматривающий организацию биржевых торгов через Оператора товарных поставок (ОТП) – компанию группы ОАО «РЖД»;
- утверждена «Методология применения смарт-контрактов на основе технологии распределенных реестров (блокчейн) в транспортно-логистической деятельности ОАО «РЖД»;
- реализовано 11 новых основных транспортно-логистических продуктов.

Одним из самых перспективных направлений развития транспортно-логистического бизнеса остаются контейнерные перевозки. В настоящее время контейнерные поезда следуют по более чем 450 направлениям, как во внутреннем, так и в международном сообщении, со средней скоростью порядка 800 км/сут. Средняя скорость контейнерных поездов со скоропортящимися и транзитными грузами составляет порядка 1 тыс. км/сут и 1150 км/сут соответственно.

По итогам 2019 года объем контейнерных перевозок по сети ОАО «РЖД» достиг величины 5001,9 тыс. ДФЭ, что на 12,6 % выше уровня 2018 года. Из них в составе контейнерных поездов перевезено 3012,5 тыс. ДФЭ, что на 20 % (506 тыс. ДФЭ) выше уровня 2018 года. В результате более 60 % контейнеров перевезено в составе контейнерных поездов в 2019 году, доля маршрутизации контейнерных отправок увеличилась на 4 % относительно 2018 года.

Итоги развития транзитных перевозок за 2019 год

По итогам 2019 года объем транзитных перевозок (с учетом порожних вагонов) составил 28,54 млн т, что на 0,4 % выше уровня 2018 года. Транзитные контейнерные перевозки с учетом возврата порожних

контейнеров из Европы в Китай по новым логистическим схемам составили 618 тыс. ДФЭ с ростом на 11,8 % к 2018 году, в том числе по важнейшим маршрутам:

- международный транспортный коридор «Восток – Запад» – 347,7 тыс. ДФЭ;
- сообщение со странами Центральной Азии – 162,6 тыс. ДФЭ;
- перевозки по направлению «Китай – Беларусь – Китай» – 52,6 тыс. ДФЭ.

Результаты деятельности крупнейших дочерних, зависимых и подконтрольных обществ ОАО «РЖД», оказывающих транспортно-логистические услуги

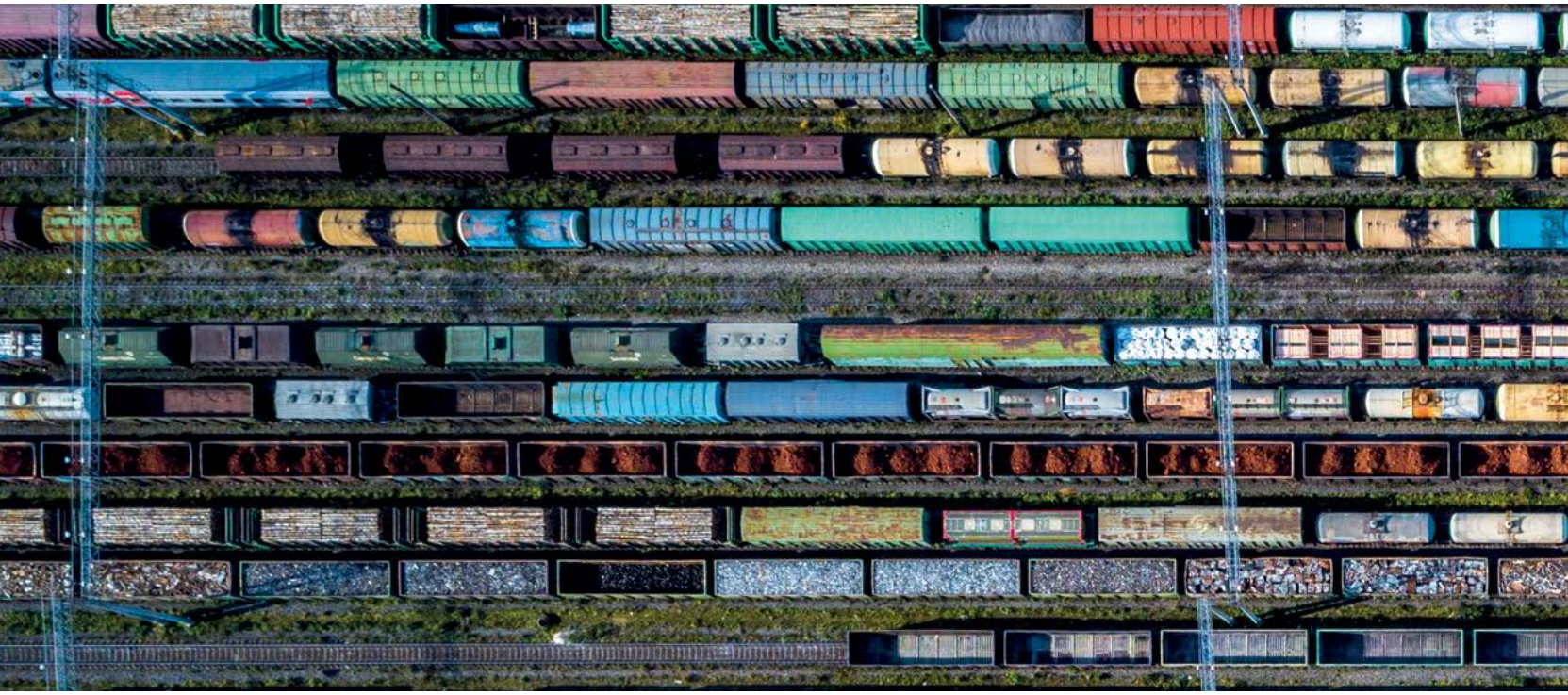
АО «РЖД Логистика»

АО «РЖД Логистика» – крупнейший на территории СНГ и стран Балтии мультимодальный логистический оператор, созданный в целях развития логистического направления бизнеса холдинга «РЖД». Компания организует перевозки в сообщении с более чем 50 постоянными пунктами доставки в России, Европе и Китае, осуществляет логистическое обслуживание международной торговли на всем евразийском пространстве (страны СНГ, Балтии, Китай, Япония, Вьетнам, Индия, страны Евросоюза).

В 2019 году запущен мультимодальный транзитный сервис Trans Siberian LandBridge для ускоренной доставки различной номенклатуры грузов из Японии и Республики Корея через Владивостокский морской торговый порт и Транссибирскую железнодорожную магистраль с последующей автодоставкой до склада получателя в Европе. Сервис позволяет сократить сроки перевозки грузов в сравнении с deep sea в два раза и предусматривает возможность отправки контейнеров в обратном направлении из Европы в Японию и Республику Корея.

В число крупных проектов для промышленных компаний в 2019 году вошли расширение сотрудничества с холдингом «Северсталь» с обслуживанием металлургического предприятия в составе ПАО «Северсталь» в Вологодской области и увеличением объемов перевозок для предприятия на 20 %, а также организация круговых рейсов с перевозкой сжиженных углеводородов, серы и порожних вагонов для ТОО «Тенгизшевройл».

По итогам 2019 года компанией получена выручка в размере 36 253 млн руб. и чистая прибыль 449,3 млн руб., что на 11 и 65 % соответственно ниже показателей 2018 года. Снижение показателей деятельности компании обусловлено общей макроэкономической ситуацией, а также окончанием в апреле 2019 года контрактов на перевозку социальных грузов.



«Жефко»

Дочерняя компания Холдинга «Жефко» (GEFCO, Франция) – глобальный поставщик логистических решений и услуг 3PL и 4PL. Компания представлена более чем в 150 странах, входит в топ-10 крупнейших логистических операторов в Европе и располагает 350 операционными площадками по всему миру. 75 % акций «Жефко» принадлежат ОАО «РЖД».

Выручка группы «Жефко» за 2019 год составила 4,739 млрд евро, что выше показателя 2018 года на 2 %. Чистая прибыль группы по итогам 2019 года – 118,2 млн евро (+22,2 %).

Совместно с ОАО «РЖД» «Жефко» в России реализует проекты, направленные на повышение эффективности цепей поставок и использование активов для совместных операций. Один из основных – мультимодальные перевозки негабаритного горно-шахтного оборудования и комплектующих из Европы в Россию для угольной промышленности.

Ряд перспективных проектов удалось реализовать в ключевом клиентском секторе компании – автомобильной логистике с использованием собственных вагонов-автомобилевозов. На протяжении года по железной дороге из Калининграда до площадки оператора в Домодедово доставлено более 1,6 тыс. вагонов. В 2019 году командой «Жефко» были организованы транзитные перевозки более 1 тыс. готовых автомобилей по Шелковому пути из Европы в Китай.

АО «Жефко» стала первой компанией, организовавшей экспортные отправки по железной дороге с Быстринского горно-обогатительного комбината, принадлежащего компании ПАО «Горно-металлургическая компания «Норильский никель».

АО «ОТЛК ЕРА»[1]

АО «ОТЛК – Евразийский железнодорожный альянс» (АО «ОТЛК ЕРА») развивает контейнерный транзит в России, Казахстане и Беларуси. Его учредителями являются ОАО «РЖД»,

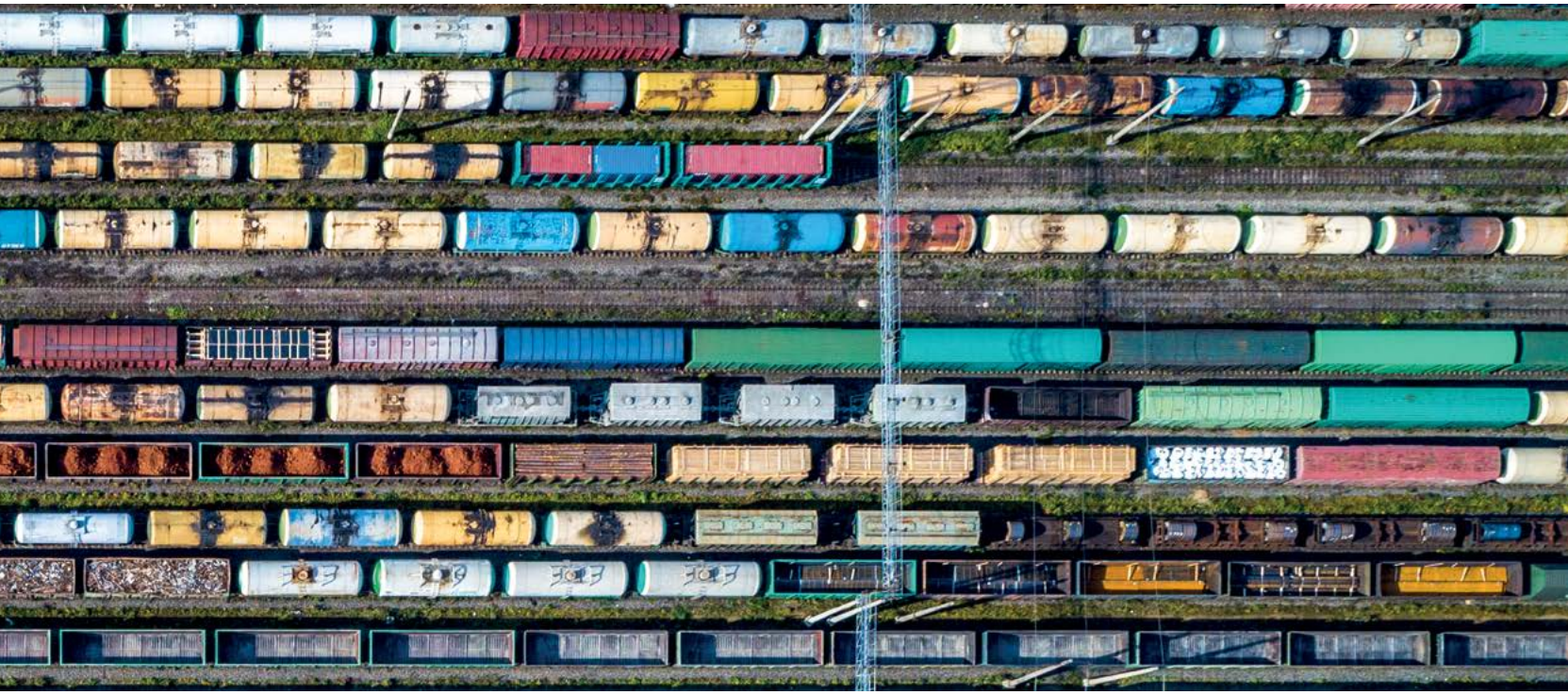
Узнать больше об АО «РЖД Логистика» можно на сайте rzdlog.ru

Узнать больше о компании «Жефко» можно на сайте ru.gefco.net

Узнать больше об АО «ОТЛК ЕРА» можно на сайте www.utlc.com

Узнать больше об АО «ФГК» можно на сайте ru.railfgk.ru

1. Здесь и далее: АО «ОТЛК ЕРА» – совместное предприятие России, Беларуси и Казахстана.



ГО «Белорусская железная дорога» и АО «НК «Казакстан темір жолы» (по 33,33 % акций).

Выручка АО «ОТЛК ЕРА» по итогам 2019 года составила 27,1 млрд руб., чистая прибыль – 2,6 млрд руб. Общий объем перевозок контейнерных грузов в сервисах АО «ОТЛК ЕРА» составил 333,02 тыс. ДФЭ.

Главным генератором транзитного грузопотока по-прежнему остается Китай. Общая стоимость товаров, перевезенных АО «ОТЛК ЕРА» в 2019 году, превысила 25 млрд долл. США. География контейнерных перевозок АО «ОТЛК ЕРА» по итогам 2019 года включала 83 маршрута в сообщении Китай – Европа и 59 маршрутов в сообщении Европа – Китай.

В 2019 году удалось значительно повысить скорость движения транзитных контейнерных поездов. Транзитное время в сообщении Китай – Европа – Китай в 2019 году снизилось до менее пяти суток[2].

АО «Федеральная грузовая компания»

АО «Федеральная грузовая компания» (ФГК) – общесетевой оператор грузового подвижного состава. Компания является дочерним обществом ОАО «РЖД» и одним из крупнейших грузовых железнодорожных операторов в России, включающим 15 филиалов и агентств транспортного обслуживания, а также представительства в Москве и Республике Казахстан.

По итогам 2019 года выручка АО «ФГК» составила 108,3 млрд руб. (+9,6 % к 2018 году, по РСБУ), прибыль от продаж – 27,8 млрд руб. (+16,3 %), чистая прибыль – 23,5 млрд руб. (+9,8 %).

По итогам работы в 2019 году АО «ФГК»:

- сохранило лидирующие позиции в рейтинге железнодорожных операторов INFOLine Rail Russia TOP по основным производственным показателям;
- признано лучшим дочерним обществом холдинга «РЖД» в достижении экономических и финансовых показателей;
- приступило к оказанию промышленным предприятиям логистических услуг уровня 4PL;
- осуществило опытную контрейлерную перевозку на универсальной платформе модели 13-5205;
- начало предоставлять вагоны в рамках нового сервиса «Лоты подвижного состава» на ЭТП «Грузовые перевозки»;
- осуществило опытную погрузку/выгрузку зерновой продукции и минерально-строительных грузов в специализированные контейнеры для насыпных и тарно-штучных грузов;
- приступило к разработке инновационного подвижного состава для сервиса транзитных перевозок грузов в контейнерах с повышенными скоростями по маршруту Китай – Европа;
- сохранило лидирующие позиции на рынке оперирования железнодорожным подвижным составом:
  - по доле в показателе «Грузооборот, всего» – 12,3 %;
  - по среднегодовому парку в управлении – 134,6 тыс. ед.;
  - по доле в российском парке вагонов – 11,2 %.

2. На базовом маршруте АО «ОТЛК ЕРА» Достык/Алтынколь – Брест/Брузги/Свислочь.

УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ ГРУЗООТПРАВИТЕЛЕЙ

Итоги работы электронной торговой площадки «Грузовые перевозки»

Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки» (ЭТП ГП) интегрирует услуги перевозки, предоставления подвижного состава, терминально-складские и логистические услуги дочерних обществ ОАО «РЖД».

Сегодня к сервису подключены более 70 поставщиков услуг, среди которых 55 операторов подвижного состава, три терминально-складских оператора, три перевозчика и шесть стивидоров.

Через ЭТП ГП реализовано свыше 250 тыс. вагоноотправок на сети ОАО «РЖД», перевезено более 16 млн т грузов, в том числе 4 млн т – на экспорт. Количество пользователей, зарегистрировавшихся на площадке, превысило 4,6 тыс.

В 2019 году холдинг «РЖД» расширил ассортимент предлагаемых цифровых услуг. Появилась возможность торговли лотами подвижного состава, управления парком порожних вагонов, подключены услуги охраны и сопровождения грузов. Реализована возможность заказа международных перевозок в Латвию и Финляндию.

Формирование транспортно-логистических центров

Комплексным планом модернизации и расширения магистральной инфраструктуры на период до 2024 года предусмотрена реализация федерального проекта «Транспортно-логистические центры» (ТЛЦ).

На данный момент завершился первый этап создания ТЛЦ «Калининград» с сателлитом «Черняховск». Там осуществляется перегруз транзитных контейнерных поездов, следующих по маршруту Чунцин – Дуйсбург – Чунцин с колеи 1 520 мм на колею 1 435 мм. Таким образом, открыт новый транспортный коридор Евросоюз – Россия – Китай через пограничные переходы Калининградской области.

Введен в тестовую эксплуатацию первый этап ТЛЦ «Белый Раст». С 27 декабря 2019 года на ТЛЦ «Белый Раст» отправляются и принимаются контейнерные поезда.

В части внедряемых новых комплексных и терминально-складских решений в 2019 году ОАО «РЖД» совместно с ООО «Логбокс» реализован проект

«Смарт логистика». Идея проекта состоит в создании для Московской агломерации мощного ТЛЦ, который позволит разделить поступающий сейчас в Москву по железной дороге контейнерный грузопоток на две составляющие: непосредственно для московских потребителей и для клиентов за пределами Московской кольцевой автодороги.

Повышение качества обслуживания грузоотправителей

Приоритет развития ОАО «РЖД» в сегменте грузовых перевозок – привлечение на железную дорогу дополнительных грузов и расширение спектра предоставляемых логистических продуктов. Для этого запущены и успешно работают следующие скоростные сервисы: «Организация движения грузовых поездов по расписанию» и «Грузовой экспресс». В рамках услуги перевозки грузов по фиксированному графику за 2019 год было отправлено 43,41 тыс. поездов (+33,5 % к уровню 2018 года), перевезено 79,17 млн т грузов, что на 9 % выше уровня 2018 года.

Возможность консолидации мелких партий грузов предоставляется в рамках услуги «Грузовой экспресс», позволяющей более чем в два раза сократить сроки доставки грузов и составить уверенную конкуренцию автомобильному транспорту. За 2019 год отправлено 1,99 тыс. поездов (+23 %), или 2,3 млн т грузов, что на 28 % выше уровня 2018 года.

Для привлечения потенциальных клиентов, а также упрощения доступа к услугам и инфраструктуре ОАО «РЖД» на всей сети железных дорог России образованы Центры продажи услуг. Сейчас в структуре ОАО «РЖД» функционирует 45 офисов ЦПУ регионального и линейного уровней. В 2019 году ЦПУ привлекли на железнодорожный транспорт порядка 1 тыс. новых клиентов.

Для получения обратной связи от потребителей услуг ОАО «РЖД» использует многоканальную систему мониторинга. К проведению независимых исследований по комплексной оценке качества услуг грузовых перевозок привлечен Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и «РЖД-Партнер».

По данным ВЦИОМ на август 2019 года, 53 % пользователей полностью или скорее удовлетворены качеством предоставляемых услуг (+1 п. п. к аналогичному периоду 2018 года).