

«СОЗДАВАТЬ МАКСИМАЛЬНО КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ — НАША ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА»

Директор Челябинского филиала Первой грузовой компании Олег Марусин о состоянии железнодорожных грузоперевозок в регионе

2020 год стал особенным для всего мира. Пандемия коронавируса и последовавший кризис способствовали снижению экономической активности практически во всех отраслях. Особенно сложной ситуация была во втором квартале, к концу года ее удалось стабилизировать. Директор Челябинского филиала Первой грузовой компании (ПГК) Олег Марусин рассказал о том, как подразделение справилось с возникшими на рынке грузоперевозок сложностями, какие процессы удалось улучшить и какие цели филиал ставит на следующий год.

— Олег Викторович, как себя чувствует сфера железнодорожных грузоперевозок на Южном Урале?

— Пандемия и кризис внесли свои коррективы в работу отрасли. Особенно сложно было в первом полугодии, но потом деловая активность в регионе стала постепенно выправляться. Тем не менее по итогам 11 месяцев погрузка на Южно-Уральской железной дороге оказалась на 3% ниже уровня 2019 года — 67,8 млн тонн. Объем перевозок снизился в сегментах железной и марганцевой руды, кокса, каменного угля, черных металлов, нефти и нефтепродуктов, промышленного сырья и формовочных материалов. Рост показали строительные и лесные грузы, зерна, химические и минеральные удобрения.

— Вы возглавили филиал в октябре 2020 года. Расскажите, с какими показателями подразделение заканчивает этот год?

— Несмотря на все трудности, с которыми мы столкнулись, по большинству позиций нам удалось сохранить показатели на уровне прошлого года или нарастить их. Основным драйвером стали полувагоны. За 11 месяцев 2020 года погрузка выросла в два раза, до 2 млн тонн, преимущественно за счет перевозок щебня. Гибкая тарифная политика позволила нам в 5 раз увеличить объем его погрузки в приоритетном с точки зрения логистики направлении — на Западно-Сибирскую железную дорогу. Положительную динамику также демонстрирует лом черных металлов, огнеупоры, промышленное сырье и формовочные материалы, железная и марганцевая руда, кокс и гранулированные шлаки.

Кроме того, мы приросли в сегменте цементовозов на 9%, до 500 тыс. тонн. ПГК создала комфортные условия для грузоотправителей, в частности ввела мораторий на взимание платы за простой под грузовыми операциями. Росту погрузки способствовала и адресная работа филиала с клиентами. Например, в августе по запросу компании «Уралгрит» мы перевезли в цементовозах альтернативный груз — гранулированные шлаки. Это был новый опыт для филиала.

Мы также нарастили погрузку нефти и нефтепродуктов в цистернах до 200 тыс. тонн, что на 38% выше показателей аналогичного периода прошлого года. Значительный объем пришелся на перевозку сырой нефти, поставки которой возобновили в июне в рамках договора с «РН-Транс» (транспортно-логистическое предприятие «Роснефти»).

По остальным родам подвижного состава показатели сопоставимы с прошлым годом.

— Какие основные достижения филиала в 2020 году можете выделить?

— Оценка результатов проделанной работы еще впереди. Тем не менее уже сейчас мы видим, что в сложных экономических условиях нам удалось

сохранить свои позиции и даже усилить их в некоторых сегментах. За короткий срок нашли замену тем номенклатурам, которые просели, возобновили сотрудничество с рядом предприятий, в числе которых «БитумОйл», а также привлекли новых партнеров, таких как «Синарский щебеночный карьер» (входит в структуру «Курганстальмост») и керамический завод «Грани Таганая».

Мы комплексно подходим к вопросу повышения производительности парка, следим за состоянием вагонов и своевременно ремонтируем их. В этом году на полигоне ЮУЖД отремонтировали около 2 тыс. вагонов в плановом порядке. Это на 19% больше, чем в прошлом году.

В течение года мы разрабатывали логистические схемы под задачи и потребности партнеров, оптимизировали существующие технические решения и внедряли новые. Все это, безусловно, в тесном сотрудничестве с РЖД. В результате за 11 месяцев 2020 года филиал ускорил оборот местного вагона на ЮУЖД на 3,5% относительно плана до 3 суток. Это добавило нам оперативности в обеспечении клиентов подвижным составом.

— Могли бы Вы привести примеры таких решений?

— Летом мы организовали перевозку битума на экспорт в Казахстан по кольцевому маршруту: после выгрузки вагоны направлялись обратно под погрузку без подготовки. Груз следовал в цистернах, оборудованных специальной системой подогрева — паровой «рубашкой». Такая технология позволяет поддерживать определенную температуру материала при выгрузке, сокращая время грузовой операции.

Создавать максимально комфортные условия сотрудничества для клиентов — наша основная задача. Мы стремимся предвосхищать запросы партнеров, в сжатые сроки находить выгодные для них решения.

— В начале года, когда эпидемиологическая ситуация стала резко ухудшаться, ПГК перевела своих сотрудников на «удаленку». В каком формате работаете сейчас?

— Да, весной компания в числе первых перешла на удаленный формат. IT-службы создали необходимые условия для дистанционной работы сотрудников, настроили доступ к программам, помогли наладить онлайн-общение с клиентами и коллегами.

Мы внимательно следим за эпидемиологической ситуацией в регионе. Режим удаленной работы сохраняется для сотрудников старше 60 лет и людей из группы риска. В офисе находятся специалисты, которые работают с клиентами или поставщиками напрямую либо не имеют возможности выполнять свои обязанности удаленно. Все люди обеспечены необходимыми средствами защиты и соблюдают рекомендации по безопасному поведению.



— Насколько эффективно получается взаимодействовать с клиентами в таких условиях? Как способствуют сотрудничеству IT-сервисы?

— Общения с партнерами стало даже больше. Наши менеджеры на связи с клиентами 24/7. Мы получаем позитивную обратную связь, качество и скорость взаимодействия выросли.

Цифровые сервисы, которые существуют в ПГК не первый год, набирают популярность среди клиентов. Их использование значительно упрощает многие процессы. Сейчас ряд партнеров филиала тестируют новый функционал «Личного кабинета клиента»: онлайн-заявки на предоставление вагонов, а также на перевозку грузов железнодорожным транспортом (ГУ-12).

— На Ваш взгляд, какие тенденции будут на рынке грузоперевозок Южного Урала в 2021 году? Какие планы ставит перед собой филиал в следующем году?

— Сложно сказать, как ситуация отразится на отрасли в долгосрочной перспективе. Экономика преодолевает сложный этап, но рынок постепенно восстановится. Этот год показал нам, как важно быть гибкими и технологичными, адаптироваться к новым условиям, оперативно реагировать на запросы клиентов. Думаю, эти уроки вынесли для себя все операторы.

В следующем году филиал продолжит наращивать объемы погрузки, повышать эффективность использования парка, развивать клиентские сервисы. Мы готовы подстраиваться под новые реалии рынка и оставаться полезными для наших партнеров.