

Скоростные пассажирские перевозки

Скоростные перевозки осуществляют АО «ФПК» и филиал ОАО «РЖД» – Дирекция скоростного сообщения. Основные направления скоростных перевозок ОАО «РЖД»: Москва – Санкт-Петербург, Нижний Новгород – Москва – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Бологое, Москва – Иваново.

В 2018 году пассажирооборот в скоростном и высокоскоростном сообщениях составил

7,3 млрд пасс.-км с ростом к показателю 2017 года на 19,9 %. Количество пассажиров, отправленных скоростными и высокоскоростными поездами, составило в 2018 году 15,6 млн человек, что на 25,8 % больше, чем в 2017 году.

В 2018 году продолжилось курсирование сдвоенного состава поезда «Сапсан», запущенного с августа 2014 года по направлению Москва – Санкт-Петербург. 30 апреля был установлен рекорд перевозок за всю историю эксплуатации высокоскоростных

поездов – 20,787 тыс. пассажиров за сутки. Всего в 2018 году поезда «Сапсан» перевезли 5,15 млн пассажиров (+2,8 % к показателю 2017 года).

В 2018 году 29 пар скоростных поездов формирования АО «ФПК» курсировали по 11 маршрутам. Скоростные поезда «Ласточка» перевезли 6,8 млн пассажиров, что на 42 % выше уровня 2017 года. При этом доля перевозок пассажиров поездами «Ласточка» от общего объема перевозок АО «ФПК» составила 7 %.

Система клиентского сервиса

Для информирования о работе и услугах пассажирского комплекса работает Единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» (ЕИСЦ).

За 2018 год в ЕИСЦ поступило 62 771 обращение (на 8,2 % меньше, чем в 2017 году).

Для обратной связи, получения отзывов и предложений, урегулирования претензий в Компании работают следующие каналы: ЕИСЦ, сайт ОАО «РЖД» и виртуальная приемная. За 2018 год поступило 99 089 обращений из всех источников (на 2,2 % меньше, чем в 2017 году).

Оценка качества предоставляемых услуг пассажирского комплекса холдинга «РЖД» осуществляется при помощи исследования индекса удовлетворенности пассажиров (см. диаграмму). Он является целевым индикатором Программы повышения качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017–2019 годах.

Программа лояльности «РЖД Бонус»

В 2018 году количество участников программы лояльности «РЖД Бонус» увеличилось до 4 млн человек. Был зафиксирован самый высокий прирост за всю историю программы: если до 2018 года средний ежегодный прирост составлял 500–600 тыс. человек,

то в 2018 году к программе присоединился 1 млн человек.

За время действия программы лояльности оформлено более 1 млн билетов за баллы. Запущена семейная программа «РЖД Бонус», которая дает возможность накопления бонусных баллов всех членов семьи на общий счет.

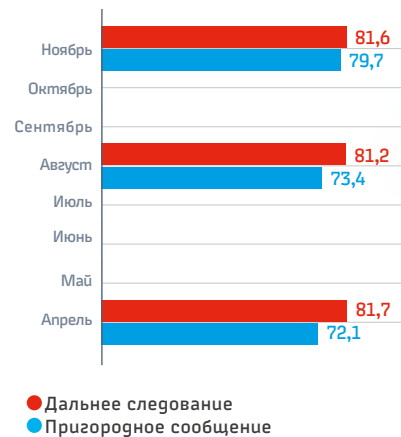
Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

Мобильное приложение ОАО «РЖД» «РЖД Пассажирам» предназначено для оформления электронных билетов на поезда дальнего следования и пригородного сообщения и сопутствующих услуг. Для пользователей мобильное приложение удобно по следующим причинам:

- › возможна оплата с помощью сервиса Apple Pay;
- › есть сервисы «Минимальные цены» и «Ближайшие даты»;
- › возможно сканирование документов с камеры телефона для быстрого заполнения данных пассажиров;
- › есть навигация по вокзалам.

За 2018 год мобильное приложение установлено более 2,6 млн раз пользователями смартфонов на основе ОС Android

Итоги внутреннего исследования уровня удовлетворенности пассажиров в 2018 году, баллы



и 1,29 млн раз – на основе iOS. Через «РЖД Пассажирам» за 2018 год реализовано 8,3 млн билетов.

В 2018 году началось подключение пригородных перевозчиков¹ к мобильному приложению. Это позволяет пассажирам оформлять электронные билеты на пригородные поезда. В 2019 году работа по подключению пригородных перевозчиков продолжится.

¹ АО «Московско-Тверская ППК», АО «Калининградская ППК», АО «Северо-Западная ППК», АО «Северная ППК», АО «ППК «Черноземье», АО «Содружество», АО «Волго-Вятская ППК», АО «Свердловская ППК», АО «Байкальская ППК», АО «Северо-Кавказская ППК».

ПАССАЖИРОБОРОТ ПО ИНФРАСТРУКТУРЕ ОАО «РЖД» В ДАЛЬНЕМ СЛЕДОВАНИИ В 2018 ГОДУ

96,3

млрд пасс.-км

+5,7 %

Планы работы направления в 2019 году

Холдинг «РЖД» предусмотрел в 2019 году ряд стратегических инициатив, направленных на повышение эффективности пассажирских перевозок, а именно:

- › корректировку составности поездов, увеличение количества более емких, современных и эффективных по затратам двухэтажных составов на наиболее коммерчески привлекательных маршрутах;
- › курсирование многогруппных поездов для повышения эффективности эксплуатационной работы и рационального использования подвижного состава;
- › изменение сообщения или частичное изменение маршрута следования ряда поездов;
- › совмещение расписаний некоторых поездов для оптимального использования инфраструктуры;
- › развитие пассажирских перевозок за счет интеграции пригородного сообщения в городскую транспортную среду крупных агломераций, обеспечение нового уровня сервисов и существенное расширение их спектра. В 2019 году планируется запуск МЦД-1 (Одинцово – Лобня) и МЦД-2 (Нахабино – Подольск);
- › разработку и внедрение комплексных маркетинговых проектов по развитию новых предложений на рынке пассажирских перевозок и обслуживанию пассажиров на вокзалах;
- › обеспечение устойчивого транспортного обслуживания, в том числе во время проведения XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 года в Красноярске;
- › достижение индекса удовлетворенности пассажиров пригородных поездов – не менее чем 75 баллов, пассажиров поездов дальнего следования – не менее чем 81 балл;
- › обеспечение взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти по вопросам реализации важнейших инфраструктурных проектов, организации пригородных пассажирских перевозок, а также компенсации выпадающих доходов ДЗО и ОАО «РЖД», возникающих в результате государственного регулирования тарифов на пригородные пассажирские перевозки, на уровне 100 %.